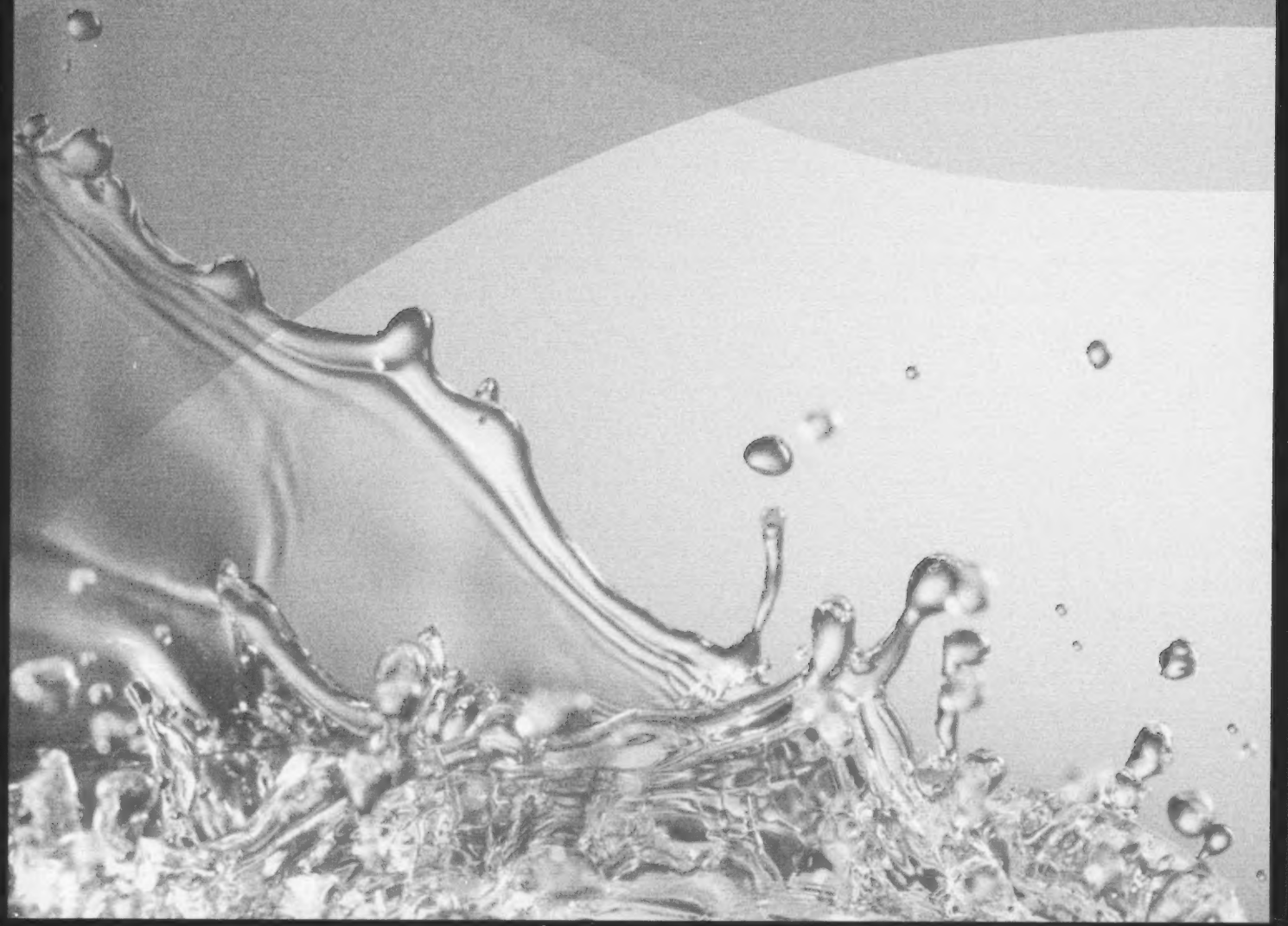
ONTARIO CLEAN WATER AGENCY
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

# L'AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

## RAPPORT ANNUEL 2012



ONTARIO CLEAN WATER AGENCY
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

# Rapport annuel 2012

## Vision

*Être le fournisseur de services d'eau potable le plus digne de confiance*

## Mission

*Démontrer à nos clients notre engagement à l'égard de l'excellence en leur fournissant des services de distribution et de traitement de l'eau qui sont sûrs, fiables et efficients.*

## Values

*Les valeurs de l'ACE sont centrées sur l'établissement de la CONFIANCE avec les clients et les autres intervenants. Nous nous efforçons de gagner leur confiance en nous conformant aux valeurs suivantes :*

### Transparent

*Une communication ouverte et franche de nos activités*

### Respect

*L'établissement de solides liens avec nos employés, nos clients et les autres parties prenantes en misant sur la diversité et en agissant de façon responsable et appropriée.*

### Compréhension

*La confiance en ce qui concerne les connaissances de nos employés et leur capacité de relever les défis que connaît l'industrie du traitement de l'eau et des eaux usées. Se tenir au fait des tendances ainsi que des technologies et des processus novateurs de l'industrie.*

### Sûreté

*La prestation de services d'approvisionnement en eau sûrs pour nos employés, les collectivités que nous servons et l'environnement.*

### Travail d'équipe

*Le travail coopératif, le partage de notre expertise collective et l'innovation de manière à obtenir des résultats exceptionnels et à réaliser notre mission.*

# Table des matières


Message du président 4

Message de la présidente-directrice générale 5

Profil de l'Agence 7

Gouvernance de l'Agence 8

Résultats et principales réalisations en 2012 9

- Croissance organisationnelle 9
- Programme OTEP d'évolution des outils de l'ACE 11
- L'avenir de l'eau – À la recherche de l'innovation et de la collaboration 11
- Faits saillants de l'exploitation 16
- Notre engagement envers le perfectionnement des employés 18
- Répondre aux besoins de l'Ontario en matière d'eau 19
- Sommaire du rendement en 2012 20

Projets d'avenir 22

Responsabilité de la direction quant à l'information financière 23

Analyse financière 24

Rapport du vérificateur 25

Bilan 26

Passifs et actif net 27

État des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net 28

État des flux de trésorerie 29

Notes afférentes aux états financiers 30

Conseil d'administration 36

Dirigeants de l'Agence 38

Adresse des bureaux 40

# Message du président, Michael Garrett

Pour l'Agence ontarienne des eaux (AOE), 2012 a été une année charnière où l'Agence a continué de faire preuve de leadership dans l'industrie de l'eau et des eaux usées. Nous nous sommes axés sur la croissance de nos activités par de nouvelles ventes et l'établissement de partenariats stratégiques avec des intervenants en Ontario et dans le monde entier en vue de soutenir les nouvelles technologies et de favoriser l'innovation. Nous avons également amorcé le processus de mise à niveau de nos outils de technologie de l'information (TI) et de perfectionnement de nos processus opérationnels afin d'accroître l'efficience et de nous positionner favorablement en vue d'une croissance et d'une expansion futures.

L'une des principales réalisations de l'année écoulée a été la signature de deux contrats d'exploitation de grands réseaux d'approvisionnement en eau dans le Sud-Ouest de l'Ontario. Un contrat concernait l'exploitation des réseaux principaux d'approvisionnement en eau du lac Huron et de la région d'Elgin, qui fournissent de l'eau potable à plus de 500 000 personnes dans 14 collectivités. L'autre contrat était une entente historique sur 20 ans portant sur l'exploitation du réseau d'approvisionnement en eau de la région de Lambton, qui dessert plus de 100 000 résidents. Ensemble, ces contrats représentent des revenus annuels supplémentaires d'environ 10,25 millions de dollars. Ajouté aux revenus des contrats renouvelés en 2012, ce chiffre met l'Agence dans une position favorable pour l'avenir.

Au cours de l'année écoulée, l'Agence a continué d'élargir son influence et son étendue géographique en établissant des liens officiels avec des organisations dont l'expertise complète les activités principales d'exploitation et d'entretien de l'AOE. Ces partenaires, comme Mekorot, la société nationale de l'eau d'Israël, et la compagnie étatsunienne Global Water Resources, aident à accroître la réputation de l'AOE en Amérique du Nord et le reste du monde. Vous trouverez des détails sur ces partenariats prometteurs aux pages suivantes.

Nous avons aussi travaillé pour renforcer les outils opérationnels et les systèmes de TI de l'Agence par la mise en oeuvre du programme OTEP d'évolution des outils de l'AOE. Ce programme, que le conseil d'administration continue de surveiller et de soutenir activement, contribuera à garantir la viabilité à long terme de l'Agence en renforçant la compétitivité et la capacité de l'AOE à fournir un service supérieur à nos clients. Cela nous permettra également d'exploiter des débouchés futurs, comme la gestion de l'énergie.

Outre les priorités opérationnelles décrites ci-avant, l'AOE a continué de renforcer ses pratiques de gouvernance organisationnelles en 2012. À partir des recommandations avancées dans le rapport de la Commission de réforme des services publics de l'Ontario, également connu comme le rapport Drummond, l'AOE collabore avec le ministère de l'Environnement pour renforcer encore davantage sa structure de gouvernance.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à saluer Jane Pagel, présidente-directrice générale, et son équipe de la haute direction pour leur leadership et leur soutien exemplaires dans le travail que nous réalisons ensemble pour nous acquitter du mandat de l'Agence. Nous tenons également à remercier sincèrement le personnel dévoué et compétent de l'AOE dans toute la province, qui travaille pour que nos clients et les gens qu'ils représentent aient effectivement accès à une eau potable propre et salubre et à des services efficients et responsables de traitement des eaux usées. Ensemble, nous ferons en sorte que l'AOE progresse encore sur le plan de la réussite et inspire encore davantage confiance.

Michael Garrett

# Message de la présidente-directrice générale, Jane Pagel

L'AOE a vécu une année passionnante en 2012, et j'ai le plaisir de vous présenter certains des faits saillants dans ce rapport annuel. Nous avons continué de profiter de notre élan positif en 2012, atteignant ainsi la majorité des objectifs de notre plan d'activités et faisant des progrès soutenus dans la réalisation de notre vision et de nos objectifs à long terme. Nous avons restructuré l'agence et réorganisé notre haute direction pour nous centrer encore davantage sur la réalisation de nos priorités stratégiques et sur la mise à profit de nos atouts opérationnels. Je suis convaincue que, avec cette équipe redynamisée, nous réaliserons notre vision – être le fournisseur de services d'eau potable le plus digne de confiance.

L'une de nos plus grandes réalisations cette année est notre bilan en matière de sécurité : l'AOE n'a connu qu'un incident avec arrêt de travail en 2012, par rapport à 11 en 2011. La protection de la santé et de la sécurité de notre personnel est fondamentale pour l'Agence, en particulier si l'on tient compte des environnements de travail uniques et parfois difficiles auxquels le personnel de première ligne est confronté. Nous continuons d'oeuvrer diligemment pour promouvoir notre culture de sécurité avant tout auprès de notre personnel et de toutes les personnes avec lesquelles nous travaillons. Cette question est si importante qu'elle est presque systématiquement le premier sujet à l'ordre du jour de nos réunions du personnel. Je suis extrêmement fière que l'AOE ait cette année rejoint d'autres organismes canadiens de premier plan soucieux de la sécurité en signant la Charte de leadership en santé et sécurité des PDG, une initiative nationale qui démontre l'engagement de la haute direction envers la santé et la sécurité des employés de l'AOE.

L'année 2012 a également été pour l'AOE marquée par la réussite sur le plan financier. Les revenus de nos activités ont pour la première fois dépassé le seuil de 150 millions de dollars. De plus, nous sommes parvenus à conserver 94,7 % des contrats qui étaient à renouveler en 2012. Comme l'a indiqué notre président, Michael Garrett, nous avons décroché deux contrats d'exploitation à long terme de taille dans le Sud-Ouest de l'Ontario, dont la valeur globale se chiffre à plus de 110 millions de dollars.

Dans le cadre de notre engagement à soutenir l'objectif de la province de l'Ontario de devenir un leader de l'élaboration de technologies de l'eau en Amérique du Nord, nous avons proposé notre expertise dans le monde entier au cours de l'année écoulée et avons mis nos clients en relation avec des nouvelles entreprises et technologies novatrices. Nous avons effectué la mise en oeuvre pilote ou la démonstration d'un certain nombre de nouvelles technologies et de nouveaux processus dans nos installations en 2012, et avons continué de cultiver des partenariats stratégiques dans la communauté mondiale de l'eau. Quelques-uns de ces projets de collaboration sont décrits plus en détail dans les pages qui suivent. En décembre, nous avons tenu notre deuxième exposition annuelle Technology Showcase. Cette manifestation, qui a présenté à des décideurs de premier plan des sociétés proposant des technologies nouvelles ou novatrices, a connu un formidable succès, avec deux fois plus de visiteurs et d'exposants qu'en 2011.

En ce qui concerne l'avenir, nous demeurons déterminés à continuer d'élargir notre offre de services, à alimenter notre croissance à long terme et à nous acquitter de notre mission, qui consiste à faire preuve d'excellence dans la prestation de services sûrs, fiables et efficients d'approvisionnement en eau propre. Dans le cadre de cet engagement, nous continuons de revitaliser nos processus et outils opérationnels et nos systèmes de technologie de l'information afin de renforcer encore davantage nos capacités opérationnelles. En tant qu'ardents défenseurs des collectivités où notre personnel vit et travaille, nous poursuivons notre contribution par des commandites, du bénévolat et d'autres initiatives de responsabilité sociale d'entreprise.

Je tiens personnellement à remercier tous nos employés de la fierté avec laquelle ils desservent nos clients, de leur réponse rapide et experte aux situations d'urgence qui se présentent et de leur généreuse contribution communautaire. Merci également à notre conseil d'administration de son orientation et de ses avis très utiles dans la supervision de nos activités. Enfin, je remercie bien sûr nos clients qui, dans toute la province, continuent de faire confiance à l'AOE. Nous prenons cette responsabilité très au sérieux et continuerons de nous attacher à dépasser vos attentes dans les années à venir.

Jane Pagel

# L'AOE – Un leader de l'eau

**221**
**Clients desservis**

**150 millions de dollars**
Total des revenus d'exploitation

**363,000,000 $m^3$**
**Volume d'eaux usées traitées**

**44,109**
Heures de formation du personnel

**111 millions de dollars**
Valeur totale des contrats à long terme signés en 2012 (pour London et la région de Lambton)

**759**
**Employés dans tout l'Ontario**

**317,000,000 $m^3$**
Volume d'eau potable traitée

**50,000**
Visiteurs de notre site Web

**788**
**Installations exploitées**

# Profil de l'Agence

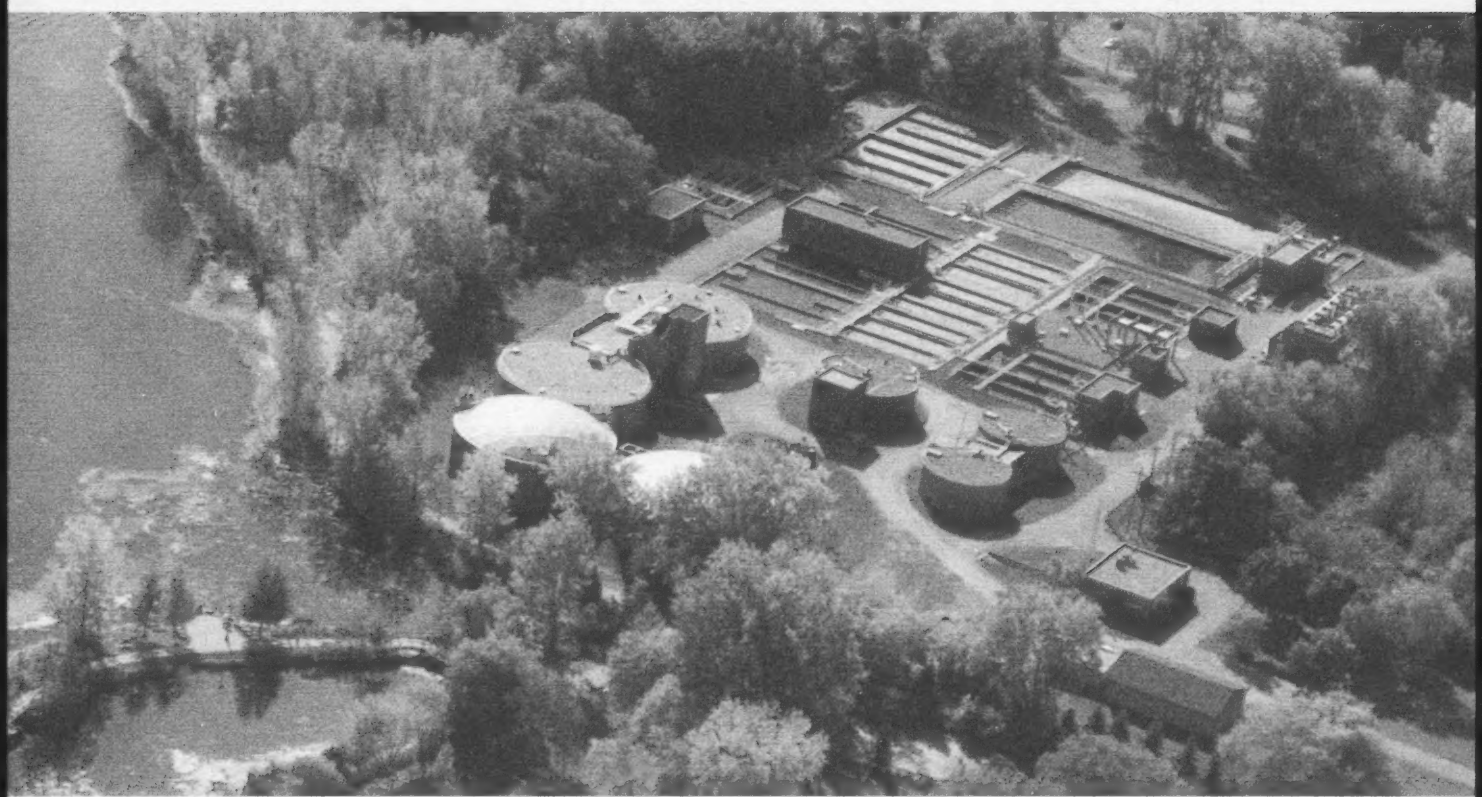
**L'Agence ontarienne des eaux (AOE) a été créée aux termes de la Loi de 1993 sur le plan d'investissement comme société d'État dont le mandat est de fournir à ses clients des services d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées et des services connexes d'une manière sécuritaire, fiable et respectueuse de l'environnement.**

L'AOE, le plus grand fournisseur du genre en Ontario, offre des services d'exploitation et d'entretien à plus de 200 clients – municipalités, communautés des Premières Nations, entreprises et institutions du secteur privé, etc. Nous exploitons plus de 780 installations de traitement de l'eau et des eaux usées, de puits et de stations de pompage de petite taille à de vastes réseaux d'eau et d'eaux usées en milieu urbain.

Outre l'exploitation et l'entretien, qui sont nos principales activités, nous offrons à nos clients un vaste éventail de fonctions connexes, comme des services techniques, consultatifs et d'ingénierie. Dans toutes nos activités, nous sommes résolument déterminés à mettre en place des technologies, des solutions et des procédés novateurs afin d'accroître l'efficacité opérationnelle et d'améliorer la fiabilité.

Nous offrons nos services à travers une structure à pivots et satellites dans le cadre de notre approche visant à garantir une exploitation rentable, ce qui aide à faciliter le partage efficient des systèmes de gestion, d'administration et d'exploitation dans l'intérêt de nos clients.

Compte tenu de la nature de notre travail et de notre mandat, la protection de la santé et la sécurité du public sont notre priorité absolue. Les équipes d'intervention d'urgence de l'Agence, spécialement équipées et très bien formées, sont en disponibilité 24 heures sur 24 afin de répondre immédiatement aux situations d'urgence liées à l'eau potable ou aux eaux usées dans tout l'Ontario, procurant ainsi une ressource essentielle à la province.



Belleville Wastewater Treatment Plant

# Gouvernance de l'Agence

La structure de gouvernance, les pouvoirs et les responsabilités de l'AOE sont énoncés dans la Loi de 1993 sur le plan d'investissement. Nous rendons des comptes à l'Assemblée législative par l'entremise du ministre de l'Environnement. Un protocole d'entente conclu avec le ministère de l'Environnement (MEO) précise le rôle et les fonctions de l'Agence.

L'AOE est dirigée par un conseil d'administration dont les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil, sur la recommandation du ministre. Le conseil d'administration, qui rend compte à l'Assemblée législative de la province par l'entremise du ministre de l'Environnement, suit les meilleures pratiques de gouvernance d'entreprise et adhère à un code de conduite. Le conseil d'administration est chargé d'établir l'orientation stratégique de l'Agence, de surveiller son rendement global et de veiller à ce que les systèmes et les contrôles nécessaires soient en place conformément aux documents qui la régissent.

Afin de mieux s'acquitter de son mandat de gouvernance d'entreprise et de ses responsabilités en matière de surveillance, le conseil d'administration a créé plusieurs comités de premier plan, comme le Comité de la vérification et des finances, le Comité de la conformité et de la gestion des risques opérationnels, le Comité de la gouvernance et des nominations et un Groupe de travail sur l'OTEP. Les réunions trimestrielles du conseil d'administration et des comités sont complétées par au moins une session annuelle de planification stratégique.

La gestion efficace des risques faisant partie intégrante de nos activités, nous avons établi un programme de gestion globale des risques (PGGR) complet et conforme aux exigences énoncées dans la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes du gouvernement de la fonction publique de l'Ontario (FPO). Le PGGR joue un rôle essentiel en aidant les divers secteurs opérationnels de l'Agence à repérer, évaluer, atténuer et surveiller les principaux risques et à en rendre compte. Ces risques sont ensuite examinés régulièrement par la haute direction, qui en rend compte au conseil d'administration. L'Agence se livre également à un examen annuel des stratégies et des contrôles de gestion des risques, qui sont approuvés par notre conseil d'administration parallèlement à notre politique de gestion globale des risques.

Nous nous efforçons de gérer nos activités en faisant preuve d'éthique, d'équité et de transparence et en procurant la meilleure valeur globale à nos différents intervenants. Nous recherchons et mettons en oeuvre les meilleures pratiques de gouvernance à tous les niveaux de l'organisme dans le cadre de notre mission permanente visant à accroître la transparence et à améliorer les comptes qu'elle rend à ses clients, au gouvernement et aux citoyens de l'Ontario.

## Responsabilisation

### L'AOE :

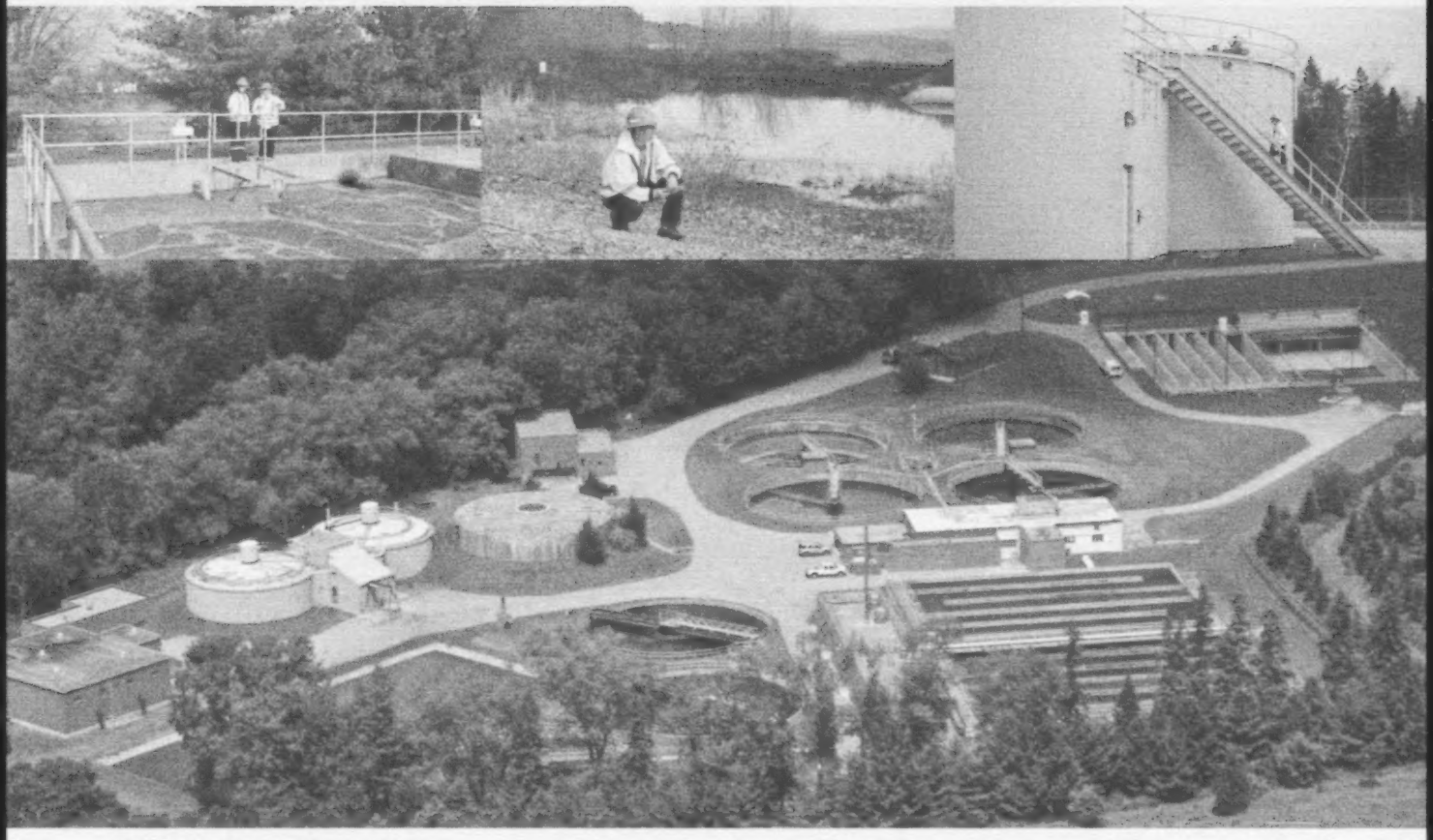
- respecte les exigences réglementaires établies par le ministère de l'Environnement, le médecin-hygiéniste et le ministère du Travail;
- publie des rapports sur les installations municipales de traitement de l'eau et des eaux usées qu'elle exploite;
- rédige un rapport annuel approuvé par le ministre de l'Environnement, déposé à l'Assemblée législative provinciale et mis à la disposition du public;
- dresse un plan d'activités sur trois ans soumis chaque année à l'approbation du ministre de l'Environnement;
- fait réaliser des vérifications financières par le Bureau du vérificateur général ainsi que des vérifications périodiques de l'optimisation des ressources;
- donne accès aux dossiers de l'Agence en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée;
- respecte les directives de la fonction publique de l'Ontario, y compris la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes du gouvernement, et la Loi de 2009 sur l'examen des dépenses dans le secteur public, qui exige la divulgation publique des dépenses, la Loi de 2010 sur les mesures de restriction de la rémunération dans le secteur public visant à protéger les services publics, la Directive applicable aux avantages accessoires et la Directive sur l'approvisionnement;
- utilise un programme de gestion globale des risques pour repérer et évaluer les risques d'entreprise et d'exploitation.

# Résultats et principales réalisations en 2012

## Croissance organisationnelle

Depuis sa création en 1993, l'AOE s'est engagée à gagner et conserver la confiance de ses clients en faisant preuve d'excellence opérationnelle et en fournissant des services à valeur ajoutée. Cet engagement nous a permis de devenir un leader du marché en Ontario, avec 75 p. 100 du marché sous-traité d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées. Nous travaillons sans relâche pour élargir notre part de marché en conservant nos clients existants et en attirant de nouveaux clients. L'an passé a été très positif financièrement, car nous avons réussi à conserver 94,7 p. 100 de nos clients et à accroître nos revenus d'exploitation de 6,9 p. 100 par rapport à l'exercice précédent. Nous avons également dépassé de 6,7 p. 100 notre objectif en matière de revenus et, pour la première fois en 19 ans d'existence, avons dépassé les 150 millions de dollars en revenus annuels. Nos services d'experts-conseils ont eux aussi enregistré de bons résultats : les Services d'ingénierie ont dépassé leur objectif de revenus externes de 12 p. 100 et les groupes de la formation et des systèmes de gestion des biens et de soutien à l'exploitation (AMOSS) ont dépassé leurs objectifs en matière de revenus externes de 18 p. 100 et 13 p. 100 respectivement.

Une réalisation d'envergure de l'Agence en 2012 a été la passation de deux contrats importants à long terme. En janvier, après un processus d'appel d'offres long et complet, l'Agence a été retenue comme le fournisseur privilégié pour un contrat quinquennal de 35,1 millions de dollars visant l'exploitation de réseaux de traitement et de distribution d'eau pour les réseaux principaux d'approvisionnement en eau du lac Huron et de la région d'Elgin. Ce contrat inclut la distribution d'eau potable à plus d'un demi-million de résidents dans 14 municipalités. Plus tard dans l'année, l'Agence a également été désignée fournisseur privilégié pour un contrat de 76 millions de dollars sur 20 ans (avec l'option de proroger le contrat pour 5 ans) concernant l'exploitation et la gestion du réseau d'approvisionnement en eau de la région de Lambton, qui dessert plus de 100 000 clients dans le comté de Lambton.



Stratford Wastewater Treatment Plant

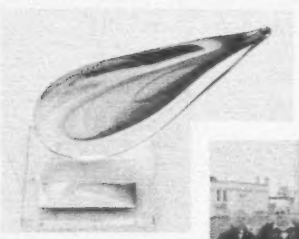
## Systèmes de gestion des biens et de soutien à l'exploitation (AMOSS)

Le groupe de gestion de l'actif et de l'entretien supervise le programme de gestion de l'actif et de l'entretien et le système de gestion du travail de l'AOE, qui consistent en des pratiques standard de processus opérationnel et d'entretien appliquées dans toute l'Agence. Le groupe soutient également le système de gestion informatisée de l'entretien (CMMS) par un service d'assistance technique et de la formation à l'intention des utilisateurs de ce système.

En 2012, le groupe a recensé plus de 7 000 biens (équipements matériels) de nouveaux projets d'immobilisations dans les régions de Peel, Waterloo et Grand Valley. Plus de 5 000 de ces biens sont situés dans les installations de Peel Sud gérées par l'AOE. Le groupe a également élargi sa gamme de services en hébergeant des programmes de gestion de l'entretien et d'information sur les biens pour le canton de King.

Le groupe soutient par ailleurs la mise en oeuvre de pratiques d'entretien axées sur la fiabilité (RCM2) en partenariat avec la région de Peel. L'équipe du projet RCM2 a été reconnue pour ses réalisations lors de la remise des prix OCWAmarine 2012, et a également obtenu le deuxième prix de la journée 2012 de la gestion de projet du Centre d'excellence en gestion des projets de la FPO.

Au cours de l'année écoulée, le groupe a tenu des ateliers afin d'établir le cadre et les exigences du système renforcé de gestion de l'actif et de l'entretien de l'Agence, qui sera mis en oeuvre dans les années à venir. En préparation des mises à niveau technologiques futures, le groupe se centre également sur l'élaboration de normes pour les systèmes de gestion de l'actif et de gestion du travail de l'AOE et sur la réévaluation de son modèle de prestation de services internes. Ces activités sont conformes au programme OTEP et renforceront la viabilité du programme de gestion de l'actif et de l'entretien de l'AOE.



Projet pilote de Peel Sud de l'AOE – Stratégie d'entretien RCM2 – Prix remis à la journée des projets internationaux

À partir de la gauche : **David Edwards**, cadre responsable, Peel Sud; **George Terry**, cadre responsable de RCM2, Gestion de l'actif; **Bob Simpson**, chef de projet, Systèmes de gestion des biens et de soutien à l'exploitation de l'AOE; **Mike Phillis**, chef des opérations, installation de traitement des eaux usées G.E. Booth, et champion de projet; **Neville Arnold**, spécialiste du CMMS, services de Peel Sud de l'AOE; **Darko Kodric**, chef des opérations, services de Peel Sud de l'AOE, et responsable du programme RCM2; **Matthew Wright**, chef d'équipe de RCM2 et spécialiste des systèmes d'entretien, Gestion de l'actif de l'AOE; **Daniel Rau**, spécialiste des systèmes d'entretien de RCM2, services de Peel Sud de l'AOE; **Jodie Churilla**, spécialiste des systèmes d'entretien de RCM2, services de Peel Sud de l'AOE; **Chris Biyanwila**, chef d'équipe des opérations, station de traitement de Lorne Park; **Nigel D'Souza**, chef de projet, Gestion de l'actif de l'AOE

## Aider à améliorer la qualité de l'eau pour la population de l'Inde

En novembre 2012, l'AOE est devenue membre fondateur du Canada-India Training Consortium, une initiative novatrice mise en place pour fournir une formation de pointe dans les secteurs de l'eau potable et des eaux usées en Inde. Le Consortium entreprend des projets novateurs et ambitieux, y compris le nettoyage du Gange et la création du premier parc consacré à l'innovation dans le secteur de l'eau en Inde. Le Consortium, qui s'inscrit dans un effort de collaboration plus global incluant Canadian Technology and Business Facilitators Inc., est dirigé par le Centre for Alternative Wastewater Treatment du Collège Fleming et comprend également les collèges Northern, Confederation et Centennial.

Au cours de son voyage officiel en Inde en 2012, le premier ministre canadien Stephen Harper a tenu à reconnaître et saluer les efforts du Consortium en vue d'améliorer la qualité de l'eau pour la population de l'Inde.

## Programme OTEP d'évolution des outils de l'AOE

Il est essentiel de disposer de stratégies et d'outils appropriés de technologie de l'information si nous voulons demeurer un leader de l'industrie en matière de conformité, notamment compte tenu du cadre réglementaire de plus en plus strict dans le secteur de l'eau et des eaux usées. Le programme OTEP, établi pour soutenir l'objectif de l'AOE de pouvoir compiler facilement les données opérationnelles pertinentes et de les mettre sur demande à la disposition de nos clients, a continué d'avancer en 2012. Après avoir élaboré un plan d'action détaillé, l'Agence a établi un bureau de gestion du projet et réalisé des études pilotes pour de nouveaux appareils portatifs et de nouvelles technologies de collecte de données sur les processus.

---

## L'avenir de l'eau – À la recherche de l'innovation et de la collaboration

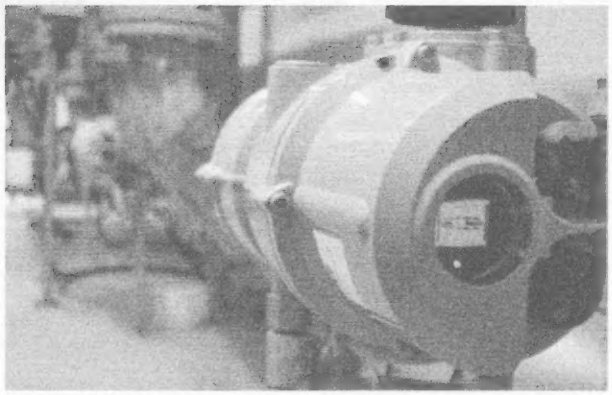
Nous nous efforçons en permanence de donner à nos clients accès à des services nouveaux et novateurs qui renforceront leur efficacité opérationnelle. Pour ce faire, nous cherchons des partenaires en vue d'explorer de quelles façons utiliser des technologies nouvelles et émergentes dans les installations que nous exploitons pour réaliser des gains en efficience, réduire les coûts et avoir un effet favorable sur l'environnement. Nous décrivons ci-après certains de nos partenariats récents.

L'aération, une étape importante du traitement des eaux usées, exige une quantité importante d'énergie si l'on utilise des systèmes conventionnels. Au cours des trois dernières années, l'AOE a travaillé avec APG-Neuros afin d'aider à optimiser les systèmes d'aération de nos clients en utilisant des turbosoufflantes à haute vitesse au lieu des soufflantes traditionnelles, ainsi que des systèmes de membrane à fines bulles au lieu des systèmes d'aération traditionnels. La mise en place de ces systèmes a contribué à des économies d'énergie atteignant 50 p. 100 de même qu'à une réduction des coûts d'entretien et des émissions de gaz à effet de serre.

La cité de Kawartha Lakes, le Collège Fleming (Centre for Alternative Wastewater Treatment) et l'AOE ont conclu une entente de collaboration pour des projets liés à l'eau. Grâce à cette collaboration, la municipalité peut atteindre ses objectifs de développement économique liés à l'eau, le Collège Fleming peut réaliser ces objectifs de recherche appliquée dans les domaines de l'eau potable et des eaux usées, et l'AOE peut faciliter la mise en marché de nouvelles technologies utiles.

Motivés par l'objectif de l'AOE d'être une entreprise socialement responsable et de fournir de nouvelles options technologiques à nos clients, nous réalisons un projet pilote avant-gardiste à Killaloe, une petite collectivité de l'Est de l'Ontario. Dans le cadre du projet, nous collaborons avec la société SanEcoTec, qui a élaboré un système utilisant du peroxyde d'hydrogène stabilisé pour désinfecter l'eau comme solution de remplacement viable à la chloration. Le peroxyde d'hydrogène est plus écologique que le chlore, car il ne mène pas à la création de trihalométhanes (THM), des produits dérivés pouvant être nocifs qui sont parfois générés par l'utilisation de chlore.

Récemment, l'AOE a signé un protocole d'entente avec M2 Renewables, Inc. pour évaluer et valider les technologies de cette société dans le traitement des eaux usées municipales et, dans certains cas, industrielles. Le processus de cette société comprend l'élimination des matières solides en suspension dans les eaux usées au début du processus de traitement, ce qui accroît l'efficience de la station et permet la conversion de déchets en combustible pouvant constituer une énergie renouvelable propre.



Parmi les autres efforts de collaboration de l'AOE en 2012 figurent nos partenariats avec Mekorot, Global Water Resources et Hydromantis.

# – Établissement de relations en vue d'une collaboration et de pratiques exemplaires internationales

De gauche à droite : Yossi Shechter, gestionnaire – District du Nord, Mekorot; Booky Oren, président, Watec Israel; Jane Pagel, PDG, AOE

**L'OPPORTUNITÉ :**

Une collaboration internationale entre Mekorot, la société nationale de l'eau d'Israël, et l'AOE pour partager des connaissances, des pratiques exemplaires et des débouchés futurs.

S'appuyant sur ses 70 ans d'expérience, Mekorot est l'une des sociétés de l'eau les plus avancées au monde sur le plan technologique. La société est un leader mondial en dessalement, recyclage de l'eau, ingénierie de projets liés à l'eau, sécurité de l'eau et qualité de l'eau.

**L'AVANTAGE :**

L'AOE et Mekorot sont déterminés à travailler ensemble pour innover de manière continue et améliorer le niveau de service à leurs clients respectifs. Le partage des connaissances et des débouchés peut être bénéfique aux deux parties aux échelons national et international.

**LE RÉSULTAT :**

L'AOE et Mekorot ont signé une lettre d'intention en vue d'une coopération. Cette collaboration à long terme permettra aux deux institutions de s'associer dans divers domaines, comme des appels d'offres internationaux et l'échange d'information sur l'efficacité énergétique, l'automatisation, la gestion et l'analyse des données, la qualité de l'eau, la planification des mesures d'urgence et les protocoles de gestion des situations d'urgence.

Exemple de réussite – **Global Water Resources**

## – Travailler ensemble en vue d'accroître l'efficience de l'exploitation

Station de traitement des eaux usées de Global Water Resources à Maricopa, en Arizona

**L'OPPORTUNITÉ :**

L'AOE et Global Water Resources travaillent ensemble pour fournir aux clients existants et potentiels un système d'exploitation (FATHOM™) permettant de renforcer l'efficience et l'efficacité des opérations.

**L'AVANTAGE :**

FATHOM™ est le système privé d'exploitation des services d'eau de Global Water Resources, qui fournit des données sur la consommation d'eau en temps réel aux clients de ces services. Cette information permettra aux usagers de prendre des décisions éclairées sur la consommation d'eau et accroîtra les revenus des services d'eau tout en réduisant les coûts et en appuyant les efforts de conservation de l'eau.

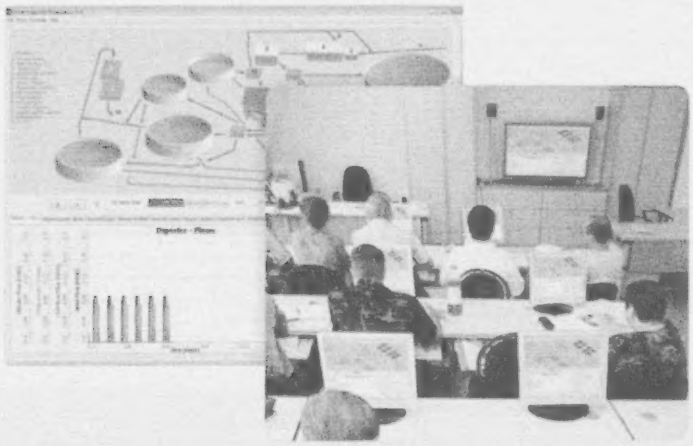
Le fait d'offrir FATHOM™ à nos clients reflète l'engagement pris par l'AOE et la province, en vertu de la Loi sur le développement des technologies de l'eau et la conservation de l'eau et du Projet de développement accéléré des technologies de l'eau de l'Ontario, de devenir un leader dans le développement des technologies et services de l'eau en Amérique du Nord.

**LE RÉSULTAT :**

Un protocole d'entente a été conclu entre l'AOE et Global Water Resources pour offrir FATHOM™ aux clients existants et potentiels en Ontario et dans le reste du Canada. Grâce à FATHOM™, et en vertu de ce protocole d'entente, l'AOE pourra fournir un ensemble intégré d'outils de gestion des données des services publics à ses clients municipaux afin de renforcer leur efficience opérationnelle, d'économiser de l'argent et de conserver l'eau. Le protocole d'entente constitue la première introduction du système FATHOM™ de Global Water Resources sur le marché canadien des services publics et donne l'occasion de proposer un « réseau intelligent » de l'eau aux 155 municipalités actuellement desservies par l'AOE.

Exemple de réussite – **Hydromantis**

## – Créer des possibilités de simulation en temps réel



Séance de formation sur le simulateur en temps réel SimuWorks™ d'Hydromantis

**L'OPPORTUNITÉ :**

Hydromantis et l'AOE créent des occasions d'améliorer l'exploitation des stations de traitement des eaux et des eaux usées et la formation des exploitants par l'utilisation de technologies et de services de pointe fondés sur la simulation.

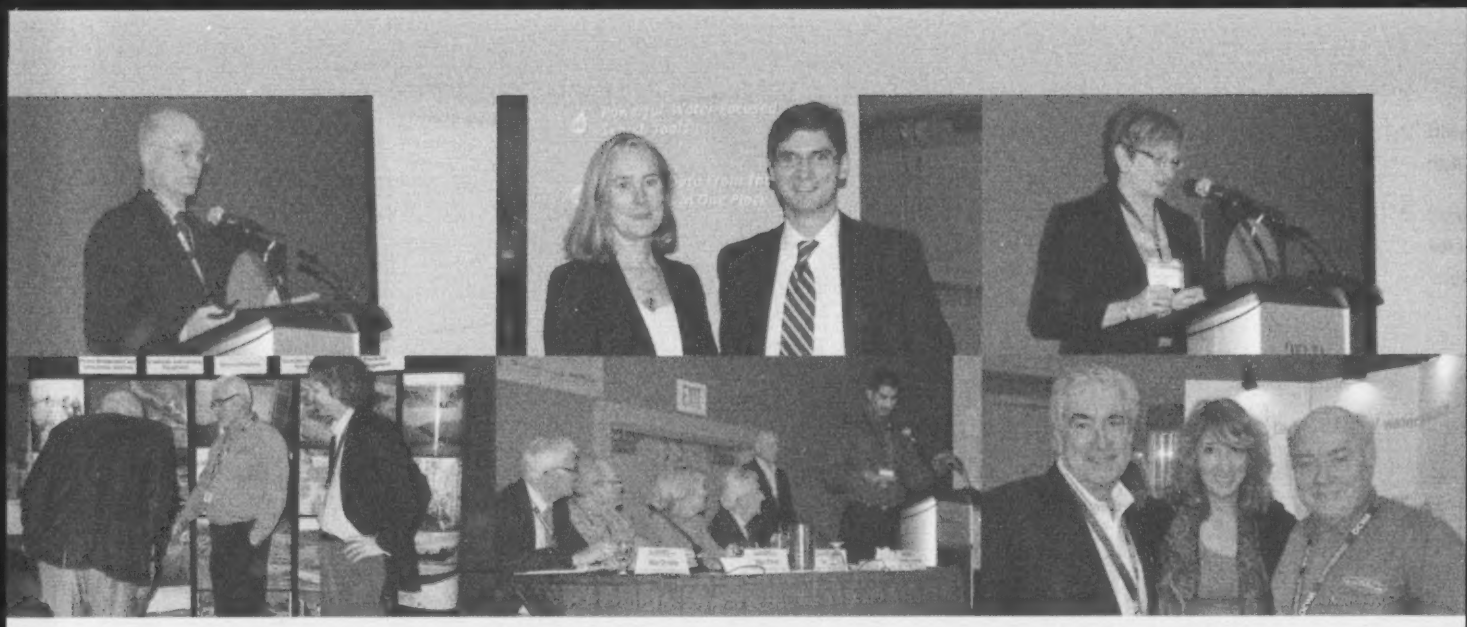
**L'AVANTAGE :**

L'application d'une technologie fondée sur la simulation aux stations de traitement des eaux et des eaux usées donne au personnel de l'AOE un cadre sans égal pour la formation des exploitants. Elle procure également la capacité d'obtenir des données permettant d'être proactifs dans la prise de décisions au moyen de liens entre les données en temps réel des systèmes de contrôle des exploitants et le logiciel de simulation.

L'alliance d'AOE, principal fournisseur de services d'eau potable et d'eaux usées en Ontario, et d'Hydromantis, première société à commercialiser une technologie de simulation relative aux eaux usées, procure une bonne occasion d'introduire des moteurs de calibration automatique et de simulation continue dans les systèmes d'information des stations de traitement de toute la province.

**LE RÉSULTAT :**

Hydromantis et l'AOE ont conclu un protocole d'entente pour l'intégration d'un simulateur en temps réel aux systèmes de supervision et d'acquisition de données (SCADA) à partir des produits phares d'Hydromantis, GPS-X™ et SimuWorks™, afin de soutenir la prise de décision et l'excellence opérationnelle.



## **Technology Showcase** 2012

L'AOE reconnaît l'importance de l'innovation et des nouvelles technologies dans le secteur de l'eau potable et des eaux usées. En décembre 2012, nous avons tenu notre deuxième congrès annuel Technology Showcase afin d'écouter des experts de l'industrie, de mettre à contribution des sociétés technologiques et de présenter des produits et services nouveaux et émergents. Plus de 200 invités et exposants de 30 entreprises technologiques y ont participé, soit deux fois plus que l'an dernier.

Les participants ont notamment pu profiter de présentations, de débats d'experts et de trois séances promotionnelles où des entreprises technologiques ont pu présenter leurs produits et services et bénéficier de la rétroaction d'un groupe de représentants de l'industrie, des municipalités et du secteur financier et du personnel opérationnel de l'AOE.

M. Andrew Benedek, président exécutif et chef de la technologie du groupe d'entreprises Anaergia et fondateur de l'entreprise ZENON Environmental Inc., était l'orateur invité de cet événement. L'AOE a également bénéficié du soutien considérable de ses partenaires : le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada (CRSNG), la Banque royale du Canada, le Centre for Alternative Wastewater Treatment du Collège Fleming, Chrysalix Energy Venture Capital, la XPV Capital Corporation et notre partenaire des médias, Water Canada.

La rétroaction reçue à l'issue de la séance a été extrêmement positive. Les participants ont fait savoir qu'ils l'avaient trouvée efficace et instructive.

« Étant donné que l'Ontario veut devenir d'ici 2015 le leader de l'innovation dans le secteur de l'eau à l'échelle du continent, les intervenants ont besoin d'occasions plus concrètes de travailler ensemble. Technology Showcase est une occasion fantastique pour les entreprises et les municipalités de se rencontrer et se découvrir. L'AOE favorise l'établissement de liens plus solides dans un secteur qui évolue vite. »
**– Kerry Freek, Water Canada**

« Nous sommes venus à la réunion pour nous faire connaître de la communauté de l'eau et trouver les premiers utilisateurs de notre plate-forme. Après notre intervention, plusieurs entreprises intéressées se sont rendues à notre kiosque, et nous avons eu de nombreuses conversations ultérieures sur des projets de collaborations. »
**- Ahmed Badruddin, WatrHub Inc.**

« Cela a été une bonne façon d'allier les enseignements du passé et les débouchés d'avenir. »
**- John Neate, Strategies for Change**

# Faits saillants de l'exploitation

## Respect des exigences d'accréditation

La *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable* exige que tous les réseaux résidentiels municipaux en Ontario détiennent un permis en vertu du Programme de délivrance des permis de réseaux municipaux d'eau potable. L'AOE travaille pour aider ses clients à respecter les exigences de ce programme. À la fin de 2012, 146 installations de traitement de l'eau exploitées par l'AOE avaient présenté des demandes de permis et environ 96,6 p. 100 des installations de traitement de l'eau exploitées par l'AOE avaient obtenu l'agrément à portée limitée.

## Équipes du défi opérationnel de l'AOE

Le « défi opérationnel » annuel de la Water Environment Association of Ontario met de l'avant les diverses compétences nécessaires pour l'exploitation et l'entretien des installations de traitement des eaux, de leurs systèmes de collecte et de leurs laboratoires. Une fois de plus, l'AOE y était bien représentée. Deux équipes de l'AOE, les Jets et les Flangetastic Four, ont participé à l'événement. Les Jets de l'AOE ont obtenu la première place pour la deuxième année consécutive et les Flangetastic Four ont fini troisièmes.

Les équipes ont également participé au défi opérationnel de la 97e conférence et exposition annuelles de la New Jersey Water Environment Association, à Atlantic City. Les deux équipes se sont remarquablement bien comportées. Les Jets de l'AOE ont obtenu la première place aux épreuves portant sur la sécurité et sur l'entretien et les processus, ce qui leur a permis de décrocher la première place dans la 2e division. Les Flangetastic Four de l'AOE se sont classés à la troisième place, après avoir été troisièmes dans les épreuves de sécurité et d'entretien et processus.

Les Jets de l'AOE ont plus tard affronté 28 autres équipes de toute l'Amérique du Nord à la 85e conférence et exposition technique annuelles de la Water Environment Federation, à la Nouvelle-Orléans. L'équipe a remporté quatre trophées, dont la 2e place au général de la 2e division, la 2e place dans l'épreuve en laboratoire, la 2e place dans l'épreuve d'entretien de pompes et le prix du meilleur esprit sportif décerné par les autres équipes.

Membres de l'équipe des Jets de l'AOE; de gauche à droite, Marcel Misuraca, Carly McLennan, l'entraîneur Dennis Rau, Tom Nicol et Al Robdrup

## Inspections

Les inspections des réseaux d'eau sont effectuées par la Division des opérations et la Division de la gestion de la qualité de l'eau du MEO, ainsi que par la Division de la protection et de la promotion de la santé du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. L'AOE suit les arrêtés d'agents provinciaux pris par l'autorité de réglementation comme indicateur du rendement opérationnel. En 2012, le MEO a effectué 217 inspections dans les installations exploitées par l'AOE et aucun arrêté n'a été pris. L'Agence a affiché un taux d'inspection moyen de 98,09 % en 2012 et 63,6 % des inspections ont atteint un indice de 100 %.

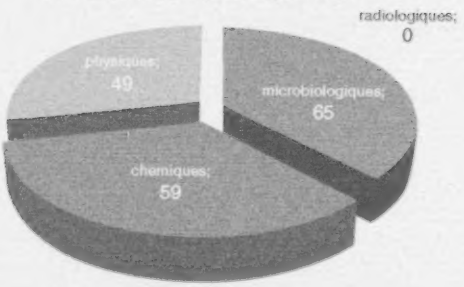
## Rendement opérationnel

L'AOE surveille en permanence les indicateurs de rendement clés de l'industrie afin d'évaluer son rendement opérationnel et de déterminer les améliorations à apporter, notamment sur le plan de l'infrastructure. L'AOE prend note de tous les incidents à déclaration obligatoire, comme les problèmes de contamination de l'eau, les avis de faire bouillir l'eau, les dépassements des limites d'effluents prévues et les contournements aux installations de traitement des eaux usées.

### Problèmes de contamination de l'eau

Les problèmes de contamination de l'eau (PCE) surviennent lorsque les résultats des analyses de la qualité de l'eau potable ne sont pas conformes aux normes établies par l'autorité de réglementation provinciale pour la qualité microbiologique, chimique, radiologique et physique de l'eau. En 2012, le nombre de PCE relevés aux installations exploitées a diminué de 47,8 % par rapport au chiffre de 2011. Les PCE de nature microbiologique, chimique et physique ont diminué de 47,8, 25,5 et 86,4 % respectivement par rapport à 2011.

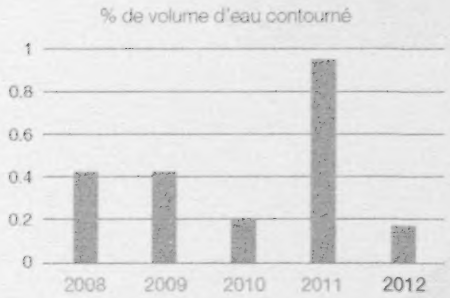
Problèmes de contamination de l'eau aux installations exploitées par l'AOE



### Contournements aux installations exploitées par l'AOE

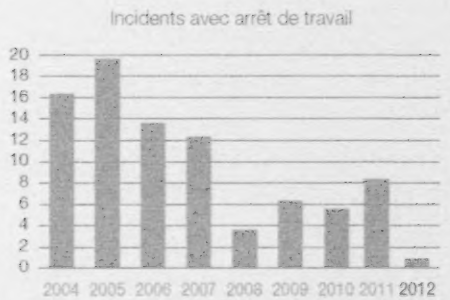
De mauvaises conditions météorologiques comme des pluies abondantes et certaines activités d'entretien peuvent être à l'origine de contournements, où les eaux usées sont détournées d'une partie des systèmes de collecte ou de traitement. Les contournements sont nécessaires pour éviter des dommages aux installations, aux systèmes de collecte ou aux propriétés privées. Les certificats d'autorisation indiquent les limites des contournements et l'information à transmettre.

L'AOE a recours aux contournements le moins souvent possible et uniquement lorsqu'ils sont absolument nécessaires pour protéger la santé et la sécurité ou l'intégrité du processus de traitement. En 2012, l'AOE a considérablement réduit le volume d'eau contourné et les normes de présentation de rapports et d'échantillonnage ont été respectées pour tous les contournements.




## Santé et sécurité au travail

La santé et la sécurité des employés et des fournisseurs sont une des principales priorités de l'AOE. Notre engagement marqué envers la sécurité de nos employés et des collectivités que nous desservons fait partie intégrante de notre culture. Afin de promouvoir et de soutenir un environnement de travail salubre et sécuritaire, nous avons mis sur pied un vaste système de santé et sécurité au travail (SSST) et établi un objectif de n'avoir aucun incident avec arrêt de travail (IAT) et de réduire la fréquence des incidents nécessitant des soins médicaux. En 2012, l'AOE a enregistré un seul IAT, ce qui constitue une amélioration marquée par rapport aux neuf IAT survenus en 2011. Nous sommes également parvenus à réduire de 16 % le nombre d'incidents nécessitant des soins médicaux.




L'AOE continue de mettre l'accent sur la santé et la sécurité au travail en fournissant à ses employés une formation intensive sur des sujets allant de la conduite préventive aux questions liées à la réglementation et à des installations précises. Nos employés suivent en moyenne chaque année 27 heures de formation en santé et sécurité. Pour consolider encore son engagement dans ce domaine, l'Agence met chaque mois en vedette des thèmes portant sur la sécurité dans son calendrier de santé et de sécurité. Nous organisons également une conférence annuelle des représentants en matière de santé et de sécurité et une semaine annuelle de la sécurité afin de promouvoir la sensibilisation en matière de santé et sécurité et d'améliorer continuellement le SSST de l'AOE. L'Agence reconnaît par ses programmes de reconnaissance du personnel les efforts des employés pour promouvoir la santé et la sécurité.

Au cours de l'année écoulée, notre présidente-directrice générale, Jane Pagel, a signé la Charte de leadership en santé et sécurité des PDG, démontrant ainsi notre engagement envers la santé et la sécurité des employés de l'AOE. La Charte, signée chaque année, présente une série de principes directeurs approuvés par les principaux dirigeants d'organisations et vise à soutenir les améliorations continues en santé et sécurité au travail. Elle repose sur le principe selon lequel un leadership réel de la santé et la sécurité est essentielle au bon fonctionnement d'une entreprise florissante. En tant que signataire de la Charte, l'AOE rejoint une liste prestigieuse d'organisations canadiennes qui se sont engagées à l'égard de la santé et la sécurité de leurs employés et des collectivités où elles sont établies, comme Bruce Power et la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario.

Tout au long de 2012, le comité mixte sur la santé et la sécurité de l'AOE a participé à un programme de mieux-être à l'intention des employés comprenant notamment des déjeuners d'information et un défi du podomètre. Par ailleurs, les employés de l'AOE reçoivent régulièrement des bulletins et de l'information du fournisseur du programme d'aide aux employés de l'Agence, Shepell-FGI. Ce programme vise à offrir aux employés du counselling et des conseils sur un vaste éventail de questions et de préoccupations de nature personnelle et professionnelle.

Au cours de l'année à venir, l'AOE continuera de recourir à des ressources internes et externes, à de la formation et à des stratégies de communication pour promouvoir des comportements sécuritaires et des lieux de travail sains à l'intention de ses employés.

## Notre engagement envers le perfectionnement des employés

Les employés de l'industrie de l'eau sont très spécialisés et doivent détenir divers niveaux de certification et de compétences. Il est donc important que l'AOE attire et conserve des employés qualifiés.

Nos employés sont le fondement de notre entreprise, et nous nous efforçons de leur fournir un soutien continu sous la forme de communications ouvertes, d'occasions d'apprentissage, de récompenses et de reconnaissance et d'un environnement englobant. En 2012, l'AOE a présenté pour la première fois une demande de candidature comme l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada. Même si c'était là notre toute première participation, nous avons été classés parmi les 200 meilleures entreprises. Nous renforcerons les initiatives favorisant la participation et le perfectionnement des employés et continuerons de présenter des demandes dans les années à venir.

## Un intérêt international de plus en plus vif pour nos activités de traitement de l'eau potable et des eaux usées

Dans le cadre de notre engagement à soutenir l'objectif de la province de l'Ontario de devenir un leader du développement des technologies de l'eau en Amérique du Nord, l'AOE a mis son expertise à la disposition du reste du monde au cours de l'année écoulée et a continué de cultiver des partenariats stratégiques dans la communauté mondiale de l'eau. Comme cela a déjà été indiqué, l'AOE continue de collaborer avec des partenaires internationaux comme Mekorot et Global Water Resources afin de fournir des solutions novatrices à nos clients et à la communauté de l'eau. Pour partager encore davantage notre expertise, créer des occasions de réseautage et des liens fructueux et établir des contacts avec d'autres leaders de l'industrie de l'eau, la PDG de l'AOE, Jane Pagel, et d'autres membres de la haute direction sont intervenus comme conférenciers et ont présenté des documents à des congrès internationaux comme Globe 2012, le Water Innovation Summit, le Global Water Leaders Dinner, le congrès de la Caribbean Water and Wastewater Association et celui de l'Association of Metropolitan Water Agencies.

L'expertise de l'AOE a également éveillé de l'intérêt à l'échelon international, de nombreuses délégations ayant demandé à visiter nos installations. En 2012, le personnel de l'AOE a accueilli à Peel plusieurs visites et réunions d'information, avec des délégations d'Israël, du Pérou, de l'Inde et de la Chine. Les délégations ont visité une station de traitement des eaux usées pour observer le mode d'exploitation d'une grande station. Les participants ont aussi pu découvrir les processus de la station et les pratiques d'optimisation, tout en partageant une mine de connaissances et d'expériences. L'accueil de ces délégations permet à l'AOE de mettre en valeur l'expertise et les technologies novatrices de l'eau de l'Ontario devant l'industrie de l'eau du monde entier.

La délégation chinoise du secteur de l'eau a visité la station de traitement de l'eau de Lakeview en compagnie du délégué commercial du Canada.

De g. à d. : Ralph Witte (AOE), Sonia Leon Mendoza (Association nationale des services publics de l'eau et de l'assainissement du Pérou), Conor Anderson (Entraide universitaire mondiale du Canada), Sylvia Murcia (AOE), David Edwards (AOE), William Fernandes (Région de Peel), Nevin McKeown (AOE)

De g. à d. : Nevin McKeown (AOE), Nick Reid (AOE), M. Shai Ezra (Mekorot), David Edwards (AOE), M. Sergey (Mekorot), M. Yossi Ya'acobi (Mekorot)

## Satisfaction du personnel

La participation des employés a été une priorité de l'AOE en 2012. Nous nous sommes centrés sur l'amélioration de nos pratiques en leadership et de la communication organisationnelle et sur l'offre de possibilités d'avancement professionnel. Nous avons aussi travaillé pour réduire les obstacles au rendement repérés par les employés, comme les lourdes charges de travail, les nombreux niveaux d'approbation et le stress et l'anxiété au travail. Dans le cadre de cette initiative, la haute direction et une quarantaine de cadres de toute l'Agence ont participé à un programme de développement du leadership de FranklinCovey Company appelé Leading at the Speed of Trust (Diriger à la vitesse de la lumière). Ce programme aide l'agence à améliorer le comportement de leadership, la communication ouverte et la productivité des réunions. L'AOE a établi un plan d'action pour la participation des employés et communique des mises à jour trimestrielles sur la mise en oeuvre du plan à l'ensemble du personnel. Les efforts semblent porter leurs fruits, car un sondage récent sur la participation mené par Towers Watson a conclu que 93 % de nos employés se sentaient engagés au travail.

## Répondre aux besoins de l'Ontario en matière d'eau

### Répondre aux besoins des Premières nations en matière d'eau et d'eaux usées

L'AOE a des liens de longue date avec des professionnels des Premières Nations pour la prestation de services opérationnels, techniques et d'ingénierie liés au traitement de l'eau potable et des eaux usées. Nous travaillons avec des exploitants des Premières Nations pour optimiser leurs systèmes, offrir de la formation et du soutien en réparation et aider leurs exploitants à obtenir et rehausser leur certification.

### Prête à répondre aux situations d'urgence provinciales liées à l'eau ou aux eaux usées

L'AOE est très fière de disposer de cinq équipes d'intervention d'urgence prêtes à offrir des services d'intervention à la province de l'Ontario en cas d'urgence liée à l'eau potable ou aux eaux usées. Les équipes reçoivent une ample formation continue avec du matériel spécialisé, notamment la participation à des exercices d'urgence à grande échelle, pour faire en sorte d'être prêtes à intervenir au moment requis.

En juin 2012, nous avons aidé la ville de Thunder Bay à remettre en état sa station de traitement des eaux usées, qui avait été endommagée par des pluies intenses. Nos équipes d'intervention ont également réalisé plusieurs exercices tout au long de l'année, notamment en installant un réseau d'approvisionnement en eau au championnat international de labour 2012 dans la région de Waterloo.

### Responsabilité sociale d'entreprise (RSE)

En qualité d'agence du MEO, la protection de l'environnement et la santé publique font partie intégrante de notre culture. Nous savons que nos activités et celles de nos employés ont une incidence sociale, environnementale et économique et qu'elles soutiennent les collectivités où nous vivons et habitons.

L'équipe de la RSE de l'AOE est formée d'employés représentant tous les échelons de l'Agence. Elle a établi cinq grands domaines prioritaires, chacun étant soutenu par des initiatives concrètes et précises : engagement communautaire (y compris le bénévolat), éducation et sensibilisation, durabilité de l'environnement, engagement du personnel et innovation.

En 2012, nous avons établi une stratégie et un plan de RSE assortis d'une fiche de rendement. La majorité des mesures fixées ont été atteintes et, dans un tiers des cas, dépassées. Parmi les initiatives d'engagement communautaire de l'AOE, mentionnons la collecte de 49 263 $ pour la campagne d'aide financière de Global Medic et de 44 675 $ au bénéfice d'oeuvres de bienfaisance et de manifestations locales, ainsi qu'une augmentation de 23,5 % du nombre d'événements communautaires. Les employés de l'AOE ont également travaillé 1 500 heures à titre bénévole pour des événements communautaires et caritatifs soutenus par l'AOE.

La sensibilisation des enfants au processus de traitement de l'eau, les questions liées à l'eau et l'importance de l'eau comme ressource est un autre de nos objectifs. Nous avons fait des présentations devant des milliers d'enfants qui ont assisté à des festivals sur l'eau, sommes intervenus dans des écoles de toute la province et avons organisé des visites de stations de traitement. Nous avons aussi fait la promotion des carrières dans le secteur de l'eau à l'occasion de salons des carrières, offert des bourses et accueilli des élèves lors de la journée « Invitons nos jeunes au travail ».

Nous avons réduit de 24,6 % la consommation de papier dans nos bureaux centraux et adopté des options écologiques à l'occasion du déménagement de ces bureaux (peinture et moquette recyclées, sol en liège). Différents centres dans les collectivités ont également participé à des plantations d'arbres en vue de reboiser nos forêts.

Veuillez consulter notre compte rendu sur la responsabilité sociale pour obtenir des détails sur nos activités. (http://www.ocwa.com/fr/social_responsibility)

# Sommaire du rendement en 2012

| Stratégie | Objectif | Mesure du rendement en 2012 | | Résultat |
|---|---|---|---|---|
| **Conformité ultime** | | | | |
| Parvenir à ce qu'il n'y ait aucun incident avec arrêt de travail (IAT) | Aucun incident avec arrêt de travail | • Augmentation constante du nombre d'installations n'ayant aucun incident avec arrêt de travail | ✓ | Un accident avec arrêt de travail en 2012<br>Amélioration de 89 % par rapport à 2011 |
| | | • Réduction du nombre d'incidents suivis de soins médicaux par rapport à l'année précédente | ✓ | Réduction de 16 % du nombre d'incidents suivis de soins médicaux |
| Viser, atteindre et vendre l'excellence opérationnelle | Les installations de traitement de l'eau et des eaux usées obtiennent la note de 100 % en ce qui concerne la conformité. | • Augmentation constante du nombre d'installations de traitement de l'eau qui obtiennent la note de 100 % lors des inspections annuelles de l'eau | ✓ | Amélioration de 4,2 % par rapport à 2011 |
| | | • Augmentation constante du nombre d'installations de traitement des eaux usées qui obtiennent la note de 100 % en ce qui concerne les limites d'effluents prévues par leur certificat d'autorisation | ✓ | Amélioration de 0,2 % par rapport à 2011 |
| | Établir et mettre en oeuvre une stratégie de TI et de transformation opérationnelle | • Établissement d'un bureau de gestion de projet et définition claire d'une charte et des projets (3e trim. 2012) | ✓ | Bureau de gestion de projet, charte et plans de projet établis |
| | | • Achèvement d'études pilotes concernant la nouvelle technologie de collecte de données sur les processus | ✓ | Études pilotes achevées |
| | | • Conception et construction d'un nouveau centre des données prêt pour la mise en service (au 1er trim. 2013) et création d'un site de secours en 2013. | ● | Le projet est sur les rails pour un achèvement au 1er trim. 2013. |
| | | • Sélection du produit destiné à remplacer le système de gestion informatisée de l'entretien (CMMS) (4e trim. 2012) | ▼ | Projet reporté. Sur la bonne voie pour la nouvelle date de livraison (4e trim. 2013). |
| | | • Fin de la conversion de la technologie SCADA existante (3e trim. 2012). | ▼ | Projet reporté. Sur la bonne voie pour la nouvelle date de livraison (2e trim. 2013). |
| Veiller à la continuité des employés certifiés et expérimentés | Continuer la mise en oeuvre de la planification de la relève de la direction | • 90 % des postes de direction ont des successeurs désignés | ✓ | 91 % des postes de direction ont des successeurs désignés |
| Accepter et mettre en oeuvre la responsabilité sociale | Établir une stratégie de responsabilité sociale d'entreprise | • Élaborer une stratégie de RSE et un énoncé de valeurs de l'AOE<br>• Amorcer des discussions pour s'associer avec un organisme de bienfaisance voué à l'eau | ✓ | Stratégie de RSE, énoncé de valeurs et fiche de rendement élaborés<br>49 000 $ collectés pour GlobalMedic en 2012 |

| Stratégie | Objectif | Mesure du rendement en 2012 | | Résultat |
|---|---|---|---|---|
| **Développement des affaires et innovation** | | | | |
| Faciliter la recherche et le développement de technologies de traitement de l'eau et des eaux usées | Trouver et mettre à l'essai (notamment par des projets pilotes) des innovations et des technologies | • Mise à l'essai pilote de trois nouvelles technologies ou nouveaux processus dans des installations gérées par l'AOE | ★ | Quatre technologies ont fait l'objet d'un projet pilote |
| Faciliter l'innovation et le transfert de technologie ou servir d'intermédiaire dans ce domaine | Créer des partenariats stratégiques et des projets de R et D | • Négocier la mise en place de deux partenariats ou servir d'intermédiaire à cet effet | ★ | Six alliances stratégiques ont été forgées |
| Développement des affaires | Rechercher de nouvelles ventes dans le domaine de l'exploitation, de l'entretien et de la gestion (EEG) en Ontario | • Atteindre le nouvel objectif de ventes en matière d'EEG | ✓ | Cible dépassée de 47 % |
| **Une organisation rationnelle et efficace (intelligence dans le domaine de l'eau)** | | | | |
| Optimiser la gestion des processus et l'efficience des installations | Continuer à effectuer des examens des processus ou de la consommation d'énergie | • Effectuer dix examens des processus ou de la consommation d'énergie | ✓ | Onze examens effectués et six en cours qui s'achèveront en 2013 |
| Maintenir la discipline financière | Améliorer les processus financiers | • Ne pas dépasser les coûts indirects prévus pour 2012 | ✓ | Les coûts indirects sont inférieurs de 6 % aux prévisions |
| Devenir un chef de file de la formation dans le domaine de l'eau | Offrir douze (chiffre fondé sur l'offre mensuelle de cours) cours de formation menant à la certification | • Deliver 12 (this is based on monthly offering) certification training courses | ▼ | Un programme normalisé de formation menant à la certification des exploitants n'a pas été jugé utile pour l'instant.<br><br>L'AOE redonne actuellement de l'élan à la prestation de ses services de formation de manière à répondre aux besoins de l'AOE liés aux activités et de l'industrie |
| | | • Parvenir à une moyenne de 4/5 dans les évaluations remplies par les participants | ✓ | Obtention d'une moyenne de 4/5 dans les évaluations des cours |

**LÉGENDE** ★ Dépassé ✓ Atteint ● En voie d'être atteint ▼ Retard ▼ Reporté à 2013 ✗ Non atteint

# Projets d'avenir

Au cours des trois années à venir, notre priorité stratégique sera de bâtir une « AOE intelligente », en élargissant notre offre de services et en établissant une stratégie de marque, de commercialisation et de communication à l'échelle de l'Agence. Outre ces trois grands domaines prioritaires, nous continuerons de nous centrer sur la santé et la sécurité des employés, la responsabilité sociale d'entreprise et la continuité de l'effectif de l'Agence.

## AOE intelligente

- Organisation alimentée par des données
- Systèmes totalement intégrés
- Information actualisée facilement disponible
- Prise de décision opportune
- Efficience et compétitivité accrues

- Continuer d'exécuter le programme OTEP d'évolution des outils
- Suivre les progrès du nouveau bureau de gestion de projet (BGP)
- Plan détaillé pour parvenir à une « AOE intelligente »

## Offre de services bélargie

- Fidélisation de la clientèle
- Obtention de nouveaux contrats d'EE
- Établissement d'un programme de gestion de l'énergie
- Modèle de services actualisé
- Travail à l'international
- Mise en oeuvre pilote de technologies et établissement de partenariats

- Continuer de fidéliser les clients actuels de l'AOE et rechercher de nouveaux contrats d'EE
- Élaborer et mettre en oeuvre un programme de gestion de l'énergie et aider les clients à suivre, mesurer et économiser l'énergie
- Élaborer et évaluer un modèle de services pour mieux servir les clients
- Évaluer les débouchés possibles hors de l'Ontario
- Continuer de mettre à l'essai et de démontrer de nouvelles technologies et établir des partenariats avec des intervenants du secteur de l'eau

## Marque de l'AOE

- Mieux faire connaître l'AOE dans les collectivités
- Améliorer les communications internes et externes
- Mieux faire connaître la marque de l'AOE
- Mieux faire connaître l'AOE dans l'industrie

- Élaborer et mettre en oeuvre une stratégie de marque de l'AOE unique
- Mieux faire connaître la proposition de valeur de l'AOE par la mise en oeuvre d'une stratégie de commercialisation et de communication
- Utiliser les outils liés aux médias sociaux
- Assister à des événements de l'industrie et en organiser

## Responsabilité sociale d'entreprise

- Contribuer positivement à la vie des employés, de la collectivité et des générations à venir

- Poursuivre la mise en oeuvre des stratégies et des initiatives dans le cadre du plan de responsabilité sociale d'entreprise
- Donner la priorité à l'engagement communautaire (y compris le bénévolat et la participation aux activités communautaires), à l'éducation et la sensibilisation, à la durabilité de l'environnement, à l'engagement du personnel et à l'innovation

## Employés de l'AOE

- N'avoir aucun incident avec arrêt de travail dans toute l'AOE
- Veiller à la continuité de l'effectif

- Continuer d'alimenter une culture de santé et de sécurité au travail
- Continuer d'exécuter et de mettre en oeuvre les programmes et procédés du SSST
- Veiller à ce que les postes clés aient des successeurs désignés
- Veiller au transfert des connaissances et de l'expertise

# Responsabilité de la direction quant à l'information financière

La direction et le conseil d'administration de l'AOE sont responsables des états financiers et de tous les autres renseignements présentés dans le rapport annuel. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

L'AOE observe les plus hautes normes d'intégrité de son secteur. Pour sauvegarder ses éléments d'actif, l'Agence dispose d'une gamme de contrôles et de procédés financiers rigoureux qui établissent un juste équilibre entre les avantages et les coûts. La direction a conçu et continue d'exécuter des contrôles financiers et de gestion, des systèmes d'information et des pratiques de gestion pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière qu'elle diffuse est fiable, conformément aux règlements de l'Agence. On effectue des vérifications internes pour évaluer les systèmes et pratiques de gestion. Les rapports sont présentés à la haute direction.

Le conseil d'administration veille à ce que la direction assume ses responsabilités en matière de contrôle financier et interne. Le conseil d'administration et son Comité de la vérification et des finances se réunissent tous les trimestres pour surveiller les activités financières de l'Agence et au moins une fois l'an pour examiner les états financiers et le rapport du vérificateur externe, ainsi que pour recommander au ministre de l'Environnement de les approuver.

Le vérificateur général a examiné les états financiers. Il a pour mandat d'exprimer une opinion sur la question de savoir si les états financiers sont présentés d'une façon conforme aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. Le rapport du vérificateur explique la nature de son examen et exprime son opinion sur cette question.

Jane Pagel
Présidente-directrice générale

Dan Atkinson
Vice-président, Finances et Services internes

Toronto (Ontario)
Le 17 avril 2013

# Analyse financière

L'économie ontarienne a affiché une croissance modeste en 2012, malgré les difficultés de l'économie mondiale. La vigueur du dollar canadien a donné un avantage à certaines entreprises en réduisant le coût des biens d'équipement importés et des voyages d'affaires. La création d'emplois en Ontario a continué de se renforcer, ce qui a contribué à une baisse du chômage et à une hausse de l'assiette fiscale pour les clients municipaux. Cela a influé positivement sur les dépenses municipales en 2012 et s'est traduit par une hausse des revenus tirés des services offerts aux clients hors du cadre des contrats.

### Bilan

Le bénéfice net favorable de 1,1 million de dollars, revenus de placement compris, a contribué à une hausse de l'actif net de l'Agence (186,8 millions de dollars). Le total des actifs s'établissait à 217,6 millions de dollars au 31 décembre 2012. Les liquidités et les placements de l'AOE se chiffraient à 56,9 millions de dollars et l'Agence n'avait aucune dette.

### Revenus

Grâce à la poursuite de l'amélioration de l'économie ontarienne et à des hausses modérées des dépenses des municipalités, les services réalisés hors du cadre des contrats ont augmenté de 7,8 % par rapport à 2011. De plus, l'Agence est parvenue à conserver la quasi-totalité (94,7 %) des contrats qui étaient à renouveler en 2012. Les revenus opérationnels indiqués comprennent les revenus issus du contrat signé pour le lac Huron et la région d'Elgin, qui a pris effet le 1er juillet 2012.

### Charges

En 2012, l'Agence a signé de nouveaux contrats pour 60 % des contrats d'approvisionnement en produits chimiques nécessaires pour les processus et des contrats d'analyses en laboratoire pour des périodes de trois et quatre ans, respectivement. L'approvisionnement en produits chimiques pour les processus est demeuré stable au cours de l'année écoulée, ce qui a réduit la pression sur les prix. L'établissement de contrats pluriannuels avec les fournisseurs diminue l'exposition à la volatilité des marchés, réduit les coûts et garantit un approvisionnement fiable de ces biens et services. De plus, certains contrats avec les clients sont négociés de manière à prévoir un transfert des coûts majorés, comme ceux liés aux produits chimiques et à l'assurance, où le client assume les risques que ces coûts font peser sur les prix.

Les cours du carburant influent généralement sur le coût de la gestion des biosolides et du transport. En 2012, plusieurs de ces contrats ont expiré et ont fait l'objet d'un nouvel appel d'offres. Compte tenu de la volatilité des cours du carburant, les prix du carburant ont augmenté en moyenne de 5 %.

Nos clients continuent de bénéficier des prix d'assurance proposés par l'AOE. En raison de nos antécédents favorables en matière de demandes de règlement et de la faiblesse du marché des assurances, les assureurs ont proposé des primes fixes pour toutes les polices à l'exception de l'assurance sur les biens, qui a augmenté en raison de valeurs accrues des propriétés.

En 2012, le conseil d'administration de l'Agence a approuvé la stratégie OTEP visant la transformation et la modernisation des systèmes de technologie de l'information de l'AOE, ce qui se traduira par des investissements de 21,4 millions de dollars sur trois ans. Les coûts supplémentaires d'amortissement et de réingénierie pour l'OTEP en 2012 se sont chiffrés à 300 000 $.

Les augmentations au titre des salaires et des avantages sociaux ont été alimentées par des nominations à de nouveaux postes et par des mesures prises pour financer les prestations de retraite et les autres avantages sociaux futurs des employés. Cette année, la rémunération globale de tous les administrateurs de l'Agence s'est chiffrée à 28 150 $.

En 2012, l'Agence a réinstallé son personnel de divers services (Ingénierie, Conformité, Formation et une partie de Technologie de l'information) de manière à mieux répondre aux besoins opérationnels de nos plus gros clients. Cette réinstallation a permis de faire des économies sur les coûts d'hébergement, ce qui a contribué à compenser les hausses de coûts susmentionnées.

### Revenus de placement

Les activités de financement de l'AOE se composent de revenus de placements à court terme, d'intérêts sur les soldes de trésorerie et d'intérêts sur les prêts en cours. Les revenus d'intérêts sur les prêts en cours continuent de diminuer à mesure que ces prêts arrivent à échéance. La prolongation de l'incertitude économique mondiale a incité la Banque du Canada à continuer de maintenir les taux d'intérêt à des niveaux historiquement bas. Néanmoins, les négociations avec de grandes banques sur les investissements à court et long terme ont permis d'obtenir des rendements menant à une légère augmentation des revenus de placement nets de 1,5 % par rapport à 2011.

Office of the Auditor General of Ontario
Bureau du vérificateur général de l'Ontario

*Rapport de l'auditeur indépendant*

À l'Agence ontarienne des eaux,
au ministre de l'Environnement
et au ministre des Finances

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence ontarienne des eaux, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2012 et les états des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

**Responsabilité de la direction pour les états financiers**

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

**Responsabilité de l'auditeur**

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en oeuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

**Opinion**

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence ontarienne des eaux au 31 décembre 2012, ainsi que de ses résultats dd son exploitation, de l'évolution de son actif net et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Le vérificateur général,

Jim McCarter, FCA
Expert-comptable autorisé

Toronto (Ontario)
Le 28 mars 2013

Box 105, 15th Floor
20 Dundas Street West
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
fax 416-326-3812

B.P. 105, 15e étage
20, rue Dundas ouest
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
Téléc. appareil 416-326-3812

www.auditor.on.ca

# Bilan

**au 31 décembre 2012**

*(en milliers de dollars)*

| | 31 décembre 2012 | 31 décembre 2011 |
|---|---|---|
| Actifs | | |
| **Actif à court terme :** | | |
| Placements de fonds liquides et à court terme *(note 3)* | **39 849** | 37 312 |
| Débiteurs montant net | | |
| Municipalités et autres clients | **24 384** | 21 280 |
| Ministère de l'Environnement | **333** | 154 |
| Taxe de vente harmonisée à percevoir | **1 778** | 1 860 |
| Charges payées d'avance | **441** | 318 |
| Portion à court terme des sommes à recevoir sur les investissements dans les installations de traitement de l'eau et des eaux usées *(note 2)* | **918** | 874 |
| | **67 703** | 61 798 |
| **Actif à long terme :** | | |
| Dépôts à terme *(note 3)* | **17 058** | 22 431 |
| Sommes à recevoir sur les investissements dans les installations de traitement de l'eau et des eaux usées *(note 2)* | **3 067** | 3 712 |
| Prêt en cours – Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier *(note 3c)* | **120 000** | 120 000 |
| Immobilisations corporelles, montant net *(note 4)* | **9 742** | 7 095 |
| | **149 867** | 153 238 |
| **Total des actifs** | **217 570** | 215 036 |

# Passifs et actif net

**au 31 décembre 2012** *(en milliers de dollars)*

| | **31 décembre 2012** | 31 décembre 2011 |
|---|---|---|
| Passifs et actif net | | |
| Passif à court terme : | | |
| Créditeurs et charges à payer | **17 198** | 16 562 |
| Portion à court terme des avantages sociaux futurs *(note 8a)* | **2 688** | 2 598 |
| | **19 886** | 19 160 |
| Passif à long terme : | | |
| Avantages sociaux futurs *(note 8a)* | **10 871** | 10 121 |
| **Actif net :** | **186 813** | 185 755 |
| Éventualités *(note 7)* et Incertitude de mesure *(note (1d))* | | |
| **Total des passifs et de l'actif net** | **217 570** | 215 036 |

*Voir les notes afférentes aux états financiers*

**Au nom du conseil d'administration,**

Administrateur

Administrateur

# État des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net

**pour l'exercice clos le 31 décembre 2012**

*(en milliers de dollars)*

| | **31 décembre 2012** | 31 décembre 2011 |
|---|---|---|
| **Revenus d'exploitation des services publics :** | | |
| Exploitation des services publics | **147 217** | 137 416 |
| Droits | **2 828** | 2 371 |
| Total des revenus d'exploitation | **150 045** | 139 787 |
| **Charges de fonctionnement :** | | |
| Salaires et avantages sociaux *(note 8a and note 8b)* | **67,544** | 62 976 |
| Autres charges de fonctionnement | **81 410** | 76 195 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | **2 878** | 2 278 |
| Total des charges de fonctionnement | **151 832** | 141 449 |
| **Insuffisance des revenus par rapport aux charges – Exploitation des services publics** | **(1 787)** | (1 662) |
| **Intérêt sur les placements et les prêts en cours** | **2 845** | 2 777 |
| **Excédent des revenus sur les charges** | **1 058** | 1 115 |
| **Solde d'ouverture, actif net** | **185 755** | 184 318 |
| **Redressement de l'actif net** *(note 6)* | **-** | 322 |
| **Solde de clôture, actif net** | **186 813** | 185 755 |

*See accompanying notes to financial statements*

# État des flux de trésorerie

**pour l'exercice clos le 31 décembre 2012**

*(en milliers de dollars)*

| | 31 décembre 2012 | 31 décembre 2011 |
|---|---|---|
| **Rentrées provenant des (affectées aux) activités d'exploitation** | | |
| Insuffisance des revenus par rapport aux charges – Exploitation des services publics | **(1 787)** | (1 662) |
| Éléments sans effets sur la trésorerie | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles | **2 878** | 2 278 |
| Hausse des charges pour les avantages sociaux futurs | **1 771** | 918 |
| | **2 861** | 1 534 |
| Variation du fonds de roulement autre que les disponibilités | | |
| Débiteurs | **(3 201)** | (3 296) |
| Charges payées d'avance | **(123)** | 3 216 |
| Créditeurs et charges à payer | **636** | (2 368) |
| Prestations de fin d'emploi prévues par la loi | **(930)** | (1 307) |
| | **(3 618)** | (3 755) |
| **Flux de trésorerie nets provenant des activités d'exploitation** | **(757)** | (2 221) |
| Liquidités utilisées pour les activités de placement | | |
| Intérêt reçu | **2 845** | 2 777 |
| Remboursement du capital sur prêts | **601** | 797 |
| Baisse (hausse) des dépôts à long terme | **5 373** | (5 729) |
| **Flux de trésorerie nets provenant des activités de placement** | **8 819** | (2 155) |
| **Liquidités utilisées pour les activités de placement** | | |
| Immobilisations corporelles acquises | **(5 525)** | (3 940) |
| **Liquidités utilisées pour les activités de financement** | | |
| Évolution de l'actif net | | 322 |
| **Hausse (baisse) des placements de fonds liquides et à court terme** | **2 537** | (7 994) |
| **Solde d'ouverture, placements de fonds liquides et à court terme** | **37 312** | 45 306 |
| **Solde de clôture, placements de fonds liquides et à court terme** | **39 849** | 37 312 |

# Notes afférentes aux états financiers

## GÉNÉRALITÉS

L'Agence ontarienne des eaux (« l'Agence ») a été créée le 15 novembre 1993 aux termes de la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement* (la « Loi »).

Conformément à la Loi, la mission de l'Agence consiste notamment :

- à aider les municipalités à fournir des services de traitement de l'eau et des eaux usées contre recouvrement des coûts, en finançant, en planifiant, en aménageant, en construisant et en exploitant les stations et services requis;
- à financer, à construire et à exploiter des installations de traitement de l'eau et des eaux usées pour la province de l'Ontario contre recouvrement des coûts;
- à fournir ces services pour protéger la santé humaine et l'environnement, à encourager la conservation des ressources en eau et à appuyer les politiques provinciales en matière d'utilisation des terres et d'établissement sur celles-ci.

L'Agence est exonérée des impôts fédéraux et provinciaux sur le revenu.

### 1. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

L'Agence est classée en tant qu'organisme gouvernemental sans but lucratif aux fins de la présentation de l'information financière. Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public applicables aux entités comptables provinciales prescrites par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) du Canada. Les principales conventions comptables sont les suivantes :

**(a) Placements de fonds liquides et à court terme**

Les placements de fonds liquides et à court terme sont des placements liquides dont l'échéance est d'au plus un an et qui sont comptabilisés en fonction du coût. Les intérêts accumulés sont inscrits dans les comptes débiteurs.

**(b) Immobilisations corporelles**

Les principales dépenses relatives aux immobilisations dont la durée de vie utile dépasse celle de l'exercice en cours sont comptabilisées en fonction du coût. Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode linéaire comme suit :

| | |
|---|---|
| Logiciels | 2 à 7 ans |
| Systèmes informatiques | 7 ans |
| Mobilier et agencements | 5 ans |
| Matériel roulant | 4 à 20 ans |
| Matériel informatique | 3 à 7 ans |
| Machines et matériel | 5 ans |
| Améliorations locatives | Durée du bail |

**(c) Constatation des revenus**

Les revenus relatifs à des contrats conclus avec les clients pour l'exploitation des installations de traitement de l'eau et des eaux usées, qui reposent sur un prix annuel établi, sont constatés suivant des montants mensuels égaux, tels qu'ils ont été gagnés.

Les revenus relatifs aux contrats conclus avec les clients et fondés sur le recouvrement des coûts auxquels s'ajoutent le taux de marge, ou sur le recouvrement des coûts auxquels s'ajoutent des frais de gestion fixes, sont constatés au moment où ces coûts sont engagés.

Les revenus relatifs au travail effectué pour des clients dépassant le cadre du contrat d'exploitation et d'entretien, comme les réparations d'immobilisations relatives à l'équipement, sont constatés quand les coûts sont engagés et, en principe, incluent une marge prédéterminée sur coût de revient.

(d) **Incertitude de mesure**

La préparation des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction fasse des estimations et émette des hypothèses qui influent sur les éléments d'actif et de passif déclarés à la date des états financiers, ainsi que sur les montants déclarés pour les revenus et les dépenses de l'exercice. Les montants réels pourraient être différents de ces estimations.

## 2. SOMMES À RECEVOIR SUR LES INVESTISSEMENTS DANS LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT DE L'EAU ET DES EAUX USÉES

Ces investissements représentent la partie principale en souffrance des sommes à recevoir de clients pour les dépenses d'immobilisations engagées en leur nom par l'Agence, ainsi que les frais d'exploitation recouvrables, le cas échéant, non facturés.

Les sommes à recevoir sur les investissements s'appuient sur des ententes qui situent les taux d'intérêt entre 4,25 % et 10,52 %. L'échéancier de remboursement du capital pour les investissements se présente ainsi :

| *(période de 12 mois commençant en décembre)* | *(en milliers de dollars)* |
|---|---|
| 2013 | 918 |
| 2014 | 836 |
| 2015 | 731 |
| 2016 | 603 |
| 2017 | 597 |
| Par la suite | 300 |
| | 3 985 |
| Moins : Tranche échéant à court terme | (918) |
| | **3 067** |

En août 1999, l'Agence a conclu une entente de prêt pour financer la construction d'une conduite d'eau, terminée en mai 2000. Le solde non remboursé du prêt, y compris l'intérêt accumulé, était de 18,6 millions de dollars au 31 décembre 2005. L'Agence a reconnu qu'il s'agissait d'un prêt douteux et, par conséquent, le montant du prêt, soit 18,6 millions de dollars, fait l'objet d'une provision pour créances douteuses.

Outre la provision décrite dans la présente note, il n'y a pas d'autres provisions établies pour les sommes à recevoir sur les investissements.

## 3. INSTRUMENTS FINANCIERS

### (a) Placements de fonds liquides et à court terme

L'Agence a 59,6 millions de dollars dans des dépôts bancaires et des dépôts à terme. Ce montant est réparti comme suit :

| | *(en milliers de dollars)* |
|---|---|
| Dépôts bancaires | 17 418 |
| Dépôts à terme venant à échéance dans l'année (taux d'intérêt allant de 2,35 % à 2,40 %) | 22 431 |
| Placements de fonds liquides et à court terme | 39 849 |
| Dépôts à terme venant à échéance d'ici deux ans (taux d'intérêt allant de 2,22 % à 2,27 %) | 17 058 |
| | 56 907 |

La juste valeur des placements de fonds liquides et à court terme approche leur valeur comptable.

### (b) Risque de crédit

Le risque de crédit de l'Agence est faible, car les débiteurs proviennent de municipalités et sont généralement payés en entier.

### (c) Risque de flux de trésorerie

L'Agence a consenti à la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier un prêt de 120 millions de dollars dont le taux d'intérêt est variable est de quatre points de base inférieur à la moyenne mensuelle du taux offert en dollars canadiens. De plus, ses dépôts bancaires et à terme sont sensibles aux taux d'intérêt en vigueur. Par conséquent, les fluctuations des taux d'intérêt créent un risque de flux de trésorerie.

### (d) Autre

Mis à part les risques décrits dans les présentes notes, l'Agence n'est pas exposée à d'autres risques de change, de liquidité ou d'autre prix sur ses instruments financiers.

## 4. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

| *(en milliers de dollars)* | Coût | Amortissement cumulé | Chiffres **nets** **31 déc. 2012** | Chiffres nets 31 déc. 2011 |
|---|---|---|---|---|
| Logiciels | 2 767 | 657 | **2 110** | 1 024 |
| Systèmes informatiques | 3 519 | 1 941 | **1 577** | 2 251 |
| Mobilier et agencements | 94 | 33 | **61** | 64 |
| Matériel roulant | 5 253 | 2 828 | **2 425** | 2 182 |
| Matériel informatique | 4 322 | 1 461 | **2 861** | 1 290 |
| Machines et matériel | 546 | 124 | **423** | 276 |
| Améliorations locatives | 334 | 49 | **285** | 8 |
| | 16 835 | 7 093 | **9 742** | 7 095 |

Le conseil d'administration a approuvé des dépenses d'immobilisations d'un montant maximal de 13,6 millions de dollars pour les exercices 2012 à 2018 afin de moderniser son infrastructure de technologie de l'information.

## 5. ENGAGEMENTS DE LOCATION

Les paiements annuels de location effectués aux termes de contrats de location-exploitation relativement à l'ensemble du matériel de bureau, des locaux et des véhicules se répartissent comme suit :

| | *(en milliers de dollars)* |
|---|---|
| 2013 | 1 317 |
| 2014 | 1 028 |
| 2015 | 998 |
| 2016 | 902 |
| 2017 | 857 |
| Par la suite | 1 905 |
| | **7 007** |

## 6. ACTIF NET

Lorsque l'Agence a été créée, le solde d'ouverture de l'actif net a été fourni par la province de l'Ontario sous forme de la valeur comptable de l'actif net supérieure aux obligations prises en charge.

Les redressements ultérieurs du solde d'ouverture sont attribuables aux réparations et à l'entretien et aux frais juridiques qui avaient été prévus avant la création de l'Agence.

## 7. ÉVENTUALITÉS

**(a) Litiges**

L'Agence est défenderesse d'un certain nombre d'actions en justice. La plupart de ces actions sont couvertes par une assurance dont la franchise varie entre 5 000 $ et 100 000 $, selon le moment où s'est produit l'événement ayant donné lieu à l'action et la nature de l'action. On ne peut déterminer pour l'instant l'issue de ces actions en justice.

**(b) Lettres de crédit**

L'Agence a une marge de crédit de 10 millions de dollars auprès de la Banque Royale du Canada. L'Agence l'a utilisée pour accorder des lettres de crédit à des municipalités, conformément à leur contrat d'exploitation et d'entretien. Au 31 décembre 2012, aucun montant n'avait été prélevé sur ces lettres de crédit.

## 8. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

**(a) Avantages sociaux futurs autres que les régimes de retraite**

L'Agence doit verser les prestations de fin d'emploi prévues par la loi, les vacances non payées et les indemnités pour accidents du travail.

Le coût de ces avantages sociaux futurs a été évalué à 13,6 millions de dollars (2011 – 12,7 millions de dollars), dont un montant de 2,7 millions (2011 – 2,6 millions de dollars) représente un élément du passif à court terme. Le montant imputé à l'état des revenus en 2012 était de 1,8 million de dollars (2011 – 0,9 million de dollars) et est inclus dans le poste des salaires et des avantages sociaux de l'état des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net.

Les avantages sociaux futurs comprennent une obligation estimative de 2,4 millions de dollars (2011 – 2,1 millions de dollars) au titre des indemnités pour accidents du travail. Ce montant a été établi à partir des calculs actuariels les plus récents fournis en date du 31 décembre 2011 par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT).

La direction est d'avis que le solde du 31 décembre 2012 ne sera pas sensiblement différent. Tout redressement du solde cumulatif estimé de l'obligation liée à la CSPAAT sera comptabilisé au cours de l'exercice où la CSPAAT en fournira le montant actualisé..

Le coût des autres avantages postérieurs au départ à la retraite et non liés aux régimes de retraite est pris en charge par la province et ne figure donc pas dans les états financiers.

**(b) Régime de retraite**

Les employés à temps plein de l'Agence participent à la Caisse de retraite des fonctionnaires (CRF) et à la Caisse de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (CR-SEFPO), qui sont des régimes de retraite à prestations déterminées pour les employés de la province et de nombreux organismes provinciaux. La province de l'Ontario, qui est le seul promoteur de la CRF et co-promoteur de la CR-SEFPO, établit les paiements annuels de l'Agence pour les caisses. Comme les promoteurs sont chargés de veiller à ce que les caisses de retraite soient financièrement viables, tout excédent ou déficit actuariel non financé découlant des évaluations actuarielles prévues par la loi ne sont pas des actifs, ni des obligations de l'Agence. Les paiements annuels de l'Agence, de 4,0 millions de dollars (2011 – 3,5 millions de dollars) sont inclus dans les salaires et les avantages sociaux figurant dans l'état des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif net.

**(c) Autres**

Du fait de la relation de l'Agence avec la province, les opérations suivantes entre apparentés existent :

(i) L'Agence a reçu des revenus de 2,5 millions de dollars (2011 – 2,6 millions de dollars) de la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier pour les services de traitement de l'eau et des eaux usées que l'Agence a fournis. Ces services ont été offerts suivant des tarifs concurrentiels, semblables à ceux d'autres clients de l'AOE.

(ii) L'Agence a reçu des revenus de 2,8 millions de dollars (2011 – 2,7 millions de dollars) du ministère de l'Environnement pour les services de traitement de l'eau et des eaux usées qu'elle a fournis. Ces services ont été fournis suivant des tarifs concurrentiels, semblables à ceux d'autres clients de l'AOE. De plus, l'Agence a reçu 0,3 million de dollars (2011 – 0,3 million de dollars) au titre du financement pour l'intervention d'urgence.

(iii) L'Agence a reçu des revenus de 0,5 million de dollars (2011 – 0,6 million de dollars) du ministère du Développement du Nord et des Mines pour les services de traitement de l'eau et des eaux usées qu'elle a fournis. Ces services ont été fournis suivant des tarifs concurrentiels, semblables à ceux d'autres clients de l'AOE.

(iv) Tel qu'indiqué dans la note 3c), l'Agence a accordé un prêt de 120 millions de dollars, en cours, à la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier.

(v) L'Agence compte sur la province pour traiter la paie et administrer les avantages sociaux, ainsi que pour obtenir des services juridiques et de vérification interne. La province assume certains de ces frais administratifs.

(vi) L'Agence a des comptes créditeurs de 1,4 million de dollars (2011 – 1,0 million de dollars) à l'égard du ministère de l'Environnement pour le loyer qu'elle perçoit pour un bien-fonds, déduction faite des impôts fonciers, géré pour le compte du ministère.

# Conseil d'administration en date du 31 décembre 2012

Michael R. Garrett, président

Art Leitch, vice-président

Juli Abouchar

John Bergsma

Susan Fletcher

Allan Gunn

## Michael R. Garrett, président

Mandat : de juin 2008 à juin 2013

Michael R. Garrett possède une vaste expérience à titre de cadre supérieur dans le secteur public. M. Garrett a occupé divers postes, dont ceux de directeur général de l'administration pour la municipalité régionale de York, de directeur municipal de la ville de Toronto, de directeur général de l'administration pour la municipalité régionale de Peel, de sous-ministre adjoint au ministère des Richesses naturelles de l'Ontario, de directeur de programme pour le bassin de la Nation Sud et de directeur des ressources en eau à l'Office de protection de la nature de la communauté urbaine de Toronto et de la région.

## Art Leitch, vice-président

Mandat : de juillet 2007 à juillet 2013

Art Leitch a été président-directeur général de la Hamilton Utilities Corporation. Avant d'occuper ce poste, M. Leitch a été directeur général des travaux publics pour la ville de Hamilton, commissaire à la Hamilton Hydro Commission, directeur général de Sarnia Hydro, premier vice-président de la United Utilities International PLC et commissaire de la planification et des travaux publics de la région de Halton. Il est président du conseil consultatif du Link-Line Group of Companies et président du conseil d'administration de la Ontario Digital Cadastre Corporation. De plus, il a été président du conseil d'administration de l'Association canadienne des automobilistes et siège au conseil d'administration de Thunder Bay Hydro. M. Leitch a obtenu une maîtrise en génie environnemental à l'Université de Toronto et une maîtrise en administration des affaires à l'Université York.

## Juli Abouchar

Mandat : d'août 2007 à juillet 2013

Juli Abouchar est partenaire et spécialiste de l'environnement chez Willms & Shier Environmental Lawyers L.L.P. Mme Abouchar a été conseillère juridique adjointe de la Commission d'enquête sur Walkerton, a siégé à un comité de mise en œuvre des mesures de protection des sources d'eau réunissant de multiples intervenants et a été conseillère juridique du Groupe d'experts sur la salubrité de l'eau potable dans les collectivités des Premières nations. Elle pratique le droit administratif devant des tribunaux de l'environnement et de l'énergie et a publié de nombreux articles. Mme Abouchar est titulaire d'une maîtrise en droit de l'University of London, Royaume-Uni, et de baccalauréats en droit et en droit civil de l'Université McGill.

## John Bergsma

Mandat : d'août 2007 à juillet 2013

John Bergsma a été commissaire des services généraux de la municipalité régionale de Niagara. Il siège aux conseils d'administration de St. Catharines Hydro Inc., de Horizon Utilities Inc. et de Pioneering Technologies Inc. Il a été président-directeur général de Union Gas Limited et président de Lennox Canada Inc., de Massey Ferguson Research Ltd. et de Columbus McKinnon Limited. M. Bergsma a siégé au Conseil d'administration de l'Université de Waterloo pendant plus de 20 ans, de même qu'aux conseils d'administration respectifs du Stratford Festival of Canada, de la Fondation ontarienne de régénération des Grands Lacs, de l'Institut urbain du Canada et de divers organismes répartis un peu partout en Ontario sous la bannière de Centraide. Il est titulaire d'une maîtrise en sciences appliquées dans le domaine de la planification des ressources en eau.

## Susan Fletcher

Mandat : de novembre 2009 à décembre 2015

Au cours des 20 dernières années, Susan Fletcher, comptable en management accréditée et experte-conseil, a fourni des services de consultation dans divers secteurs, dont des entreprises de services financiers, des organismes de soins de santé, des organismes sans but lucratif et des municipalités. Elle a occupé des postes de niveau supérieur en gestion financière dans les secteurs de l'automobile ainsi que de la recherche et du développement. Mme Fletcher est membre de la Society of Management Accountants of Ontario et titulaire d'un baccalauréat en commerce de l'Université Queen's.

## Allan Gunn

Mandat : de juillet 2007 à janvier 2016

Allan Gunn est sous-ministre adjoint des Services ministériels au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels de l'Ontario. Il est chargé de la direction ministérielle de la planification stratégique et des activités, du contrôle financier et de la gestion des ressources humaines pour une organisation de plus de 16 000 employés ayant un budget annuel de 1,8 milliard de dollars. M. Gunn est cadre de la fonction publique de l'Ontario depuis plus de 20 ans, dont six ans à titre de sous-ministre adjoint au ministère de l'Environnement de l'Ontario. Il a étudié à l'université Carleton, à l'université Queen's et à la Richard Ivey School of Business.

Brian Mergelas

Elizabeth A. McLaren

Gino Nicolini

## Brian Mergelas

Mandat : de décembre 2012 à décembre 2013

Brian Mergelas est président-directeur général de TechnEau Plus, une société ontarienne créée afin d'aider l'Ontario à devenir un chef de file mondial dans les technologies de l'eau. M. Mergelas est l'ancien président-directeur général de Pressure Pipe Inspection Company, entreprise qu'il a fondée en 1997. Il siège actuellement au conseil de la Children's Aid Foundation et est conseiller en matière de technologies propres pour MaRS. Il est membre de la Young Presidents Organization, du groupe York Angel Investors, ainsi que de diverses associations sectorielles, comme l'American Water Works Association, la Water Environmental Federation, l'American Society for Non Destructive Testing et l'American Society of Civil Engineers.

## Elizabeth A. McLaren

Mandat : de novembre 2010 à novembre 2013

Elizabeth McLaren a pris sa retraite en 2008 après avoir mené une carrière de près de 40 ans dans la fonction publique de l'Ontario. Au fil des ans, elle a occupé différents postes de cadre supérieur, dont celui de sous-ministre adjointe, Bureau du grand Toronto. Juste avant son départ à la retraite, Mme McLaren était sousministre adjointe, Division des services aux municipalités, au ministère des Affaires municipales et du Logement. Depuis, elle est associée principale au cabinet Hill & Knowlton Canada et au GCI Group.

## Gino Nicolini

Mandat : d'août 2008 à août 2013

Gino Nicolini est à la semi-retraite après une carrière en ingénierie. M. Nicolini a occupé les postes de président de Nicolini Construction and Engineering Ltd., de président de Val Nicol Construction Ltd. et d'ingénieur de projet chez Kilmer Van Nostrand Construction and Engineering Ltd. Il est membre du groupe des politiques réglementaires sur les décharges et l'élimination des déchets du Comité de consultation publique de la ville d'Ottawa. Il a été président du Club Rotary d'Ottawa-Gloucester et membre du Comité de dérogation de la ville d'Ottawa. M. Nicolini est membre de l'Ordre des ingénieurs de l'Ontario.

# Comités du conseil d'administration

### Comité de la vérification et des finances

Susan Fletcher (présidente)
Allan Gunn
Doug Lawson
Michael Garrett
Art Leitch

### Comité de la conformité et de la gestion des risques opérationnels

John Bergsma (président)
Elizabeth McLaren
Gino Nicolini
Art Leitch
M. Garrett

### Comité de la gouvernance et des nominations

Art Leitch (président)
John Bergsma
Elizabeth McLaren
Michael Garrett

# Dirigeants de l'Agence

## Jane Pagel

présidente-directrice générale

Jane Pagel a été nommée présidente-directrice générale de l'Agence ontarienne des eaux le 1er novembre 2010. Mme Pagel siège actuellement au conseil d'administration de Technologies du développement durable du Canada, où elle préside le Comité d'examen des projets. Elle a longtemps été membre du Conseil consultatif des sciences et de la technologie du Premier ministre. Elle siège au conseil d'administration de TechnEAU Plus. Avant de se joindre à l'AOE, Mme Pagel a occupé plusieurs postes de cadre supérieure tant au gouvernement que dans le secteur privé, notamment à Jacques Whitford Limited, à Zenon Environmental Laboratories et à Ontario Hydro, ainsi que divers postes de scientifique, de gestionnaire et de cadre au ministère de l'Environnement.

## Dan Atkinson

vice-président, Finances et Services internes (de décembre 2010 à ce jour)

Dan Atkinson occupe son poste actuel depuis décembre 2010. Auparavant, il était vice-président des opérations – Sud de l'Ontario. Il fait partie de la fonction publique de l'Ontario depuis plus de 30 ans et s'est joint à l'AOE dès la création de cet organisme en 1993. Un des dirigeants initiaux de l'Agence, M. Atkinson a été contrôleur et vice-président des opérations. Comptable général accrédité et comptable en management accrédité, il est titulaire d'un baccalauréat en commerce et d'une maîtrise en administration des affaires.

## Cliff Jones

vice-président, Ventes et Marketing

M. Jones a rejoint l'AOE en août 2012 au poste de vice-président des ventes et du marketing. Il possède à son actif une expérience considérable dans le domaine de l'eau, tel son rôle de vice-président des services des ventes, du marketing et des conduites pour Wachs Water Services, un organisme reconnu pour son expertise dans l'évaluation des conduites et des actifs souterrains en Amérique du Nord. M. Jones est aussi président du comité des conduites pour la National Association of Sewer Service Companies et siège en tant que président du programme éducationnel pour le Centre for Advancement of Trenchless Technologies, et président international du comité pour le congrès Pipelines 2012 de l'American Society of Civil Engineers. M. Jones est l'auteur de nombreux documents et articles sur l'évaluation de l'état des conduites, le rendement de la distribution de l'eau et la gestion des actifs. M. Jones détient une maîtrise en administration des affaires de la Warwick University et un diplôme en chimie industrielle et un brevet d'enseignement.

## Robin Kind

avocate générale et secrétaire générale

Robin Kind est membre du groupe juridique de l'Agence depuis novembre 1994. Avant de se joindre à l'AOE, elle a exercé sa profession pendant plusieurs années dans le secteur privé à Toronto dans les domaines du droit commercial, environnemental et des sociétés. Mme Kind a occupé le poste d'avocate générale adjointe à l'AOE de juillet 2000 jusqu'à ce qu'elle soit nommée avocate générale, en mai 2003.

## Bev Mollard

vice-présidente, Opérations

Bev Mollard s'est jointe à l'AOE à sa création en 1993 et travaille depuis près de 30 ans au sein de la fonction publique de l'Ontario. Avant de débuter à son poste actuel de vice-présidente des opérations en mai 2012, Mme Mollard a occupé nombre de fonctions exigeantes au ministère de l'Environnement et à l'AOE, dont celles d'opératrice des installations, de chef des opérations, de surintendante adjointe des installations, de responsable adjointe des opérations, de spécialiste de la recherche et de la conformité et de chef régionale. Elle détient le titre de CRSP (Canadian Registered Safety Professional) et participe activement aux activités de la Water Environment Association of Ontario en tant que coordonnatrice des épreuves en laboratoire.

## Mohammad Qureshi

vice-président, Information et Technologies de l'information

Depuis son arrivée à l'Agence au service des technologies de l'information en l'an 2000, M. Qureshi a rempli diverses fonctions, notamment comme directeur du Service d'améliorations commerciales et de l'infrastructure et plus récemment comme directeur de la transformation opérationnelle. Il a été nommé vice-président de l'information et des technologies de l'information en juillet 2012. M. Qureshi détient un baccalauréat en science informatique de l'Université de Toronto et est spécialiste agréé ITIL (Bibliothèque de l'infrastructure de la technologie de l'information). M. Qureshi est aussi un membre actif de plusieurs associations professionnelles tels que la CIO Association of Canada et l'Association des systèmes d'information municipale du Canada (ASIM Canada).

## Nick Reid

vice-président, Partenariats stratégiques

Nick Reid s'est joint à l'AOE en février 1995, avec à son actif 15 années d'expérience en consultation environnementale et en ventes techniques. Il a joué un rôle essentiel dans l'établissement d'une culture du service à la clientèle au sein de l'AOE et a occupé des postes aux responsabilités croissantes au sein de la section du développement des affaires et des opérations. M. Reid a été directeur général des installations de Peel Sud pendant quatre ans, directeur général de l'information pendant deux ans et vice-président du développement des affaires pendant cinq ans avant d'assumer son rôle actuel vice-président des partenariats stratégiques en mai 2012. Il est membre de la direction de l'Agence depuis 2000.

## Sandra Witlarge

contrôleuse des finances

Sandra Witlarge s'est jointe à l'AOE en septembre 2000 à titre de chef des budgets et a été nommée contrôleuse en mai 2002. Avant d'entrer au service de l'AOE, elle a occupé divers postes financiers dans une grande société de fabrication. Mme Witlarge est comptable en management accréditée et examinatrice agréée en matière de fraudes. Elle est titulaire d'un baccalauréat en études administratives.

# Un chef de file mondial dans le domaine de l'eau. Naturellement.

Comme vous, l'Agence ontarienne des eaux prend la qualité de l'eau, la santé de la population et l'environnement très au sérieux. Pour ce faire, elle offre des services innovateurs et utilise de nouvelles technologies de distribution de l'eau et de traitement des eaux usées.

**Avec la bonne équipe, on est en confiance.**

Nos domaines d'expertise : Planification de la gestion de l'énergie . Renouvellement de l'infrastructure Planification des immobilisations et gestion des biens . Optimisation des processus et des installations

Pour obtenir des renseignements sur les ventes, composez le 1 855 358-1488 ou allez à www.ocwa.com. Suivez-nous sur Twitter. Rejoignez-nous sur Facebook.

ONTARIO CLEAN WATER AGENCY
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

ONTARIO CLEAN WATER AGENCY
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

1.800.667.6292

www.ocwa.com

## Bureaux Principaux :

Toronto
1, rue Yonge, bureau 1700
Toronto ON M5E 1E5
Renseignements généraux :
416 775-0500
Téléc. : 416 314-8300

Erin Mills
Sheridan Centre
2225 Erin Mills Parkway Suite 1200
Mississauga ON L5K 1T9
Tél. : 905 491-3030

Mississauga
920, avenue East
Mississauga ON L5E 1W6
Tél. : 905 274-6710

## Bureaux Régionaux :

Région de l'Est
593 Norris Court
Kingston ON K7P 2R9
Tél. : 613 634-6292
Téléc. : 613 634-1942

Région de l'Ouest
1100 Dearness Drive, bureau 18
London ON N6E 1N9
Tél. : 519 680-1310
Téléc. : 519 680-1390

Région du Nord
335, avenue Euclid
Thunder Bay ON P7E 6G6
Tél. : 807 475-1350
Téléc. : 807 475-1531

Région de Peel Sud
1300, boulevard Lakeshore Est
Mississauga ON L5E 1E9
Tél. : 905 274-1223
Téléc. : 905 274-5906

Région de Waterloo
190, avenue University Est
C.P. 636
Waterloo ON N2J 4B8
Tél. : 519 885-7022
Téléc. : 519 885-8192

FSC

Ce rapport a été imprimé sur couverture mate recyclée Supréme 55% 100 livres & mate de texte de matières recyclées Supréme 50% 50 livres à l'aide d'encres écologiques. En utilisant du papier recyclé pour l'impression de ce rapport, 1,79 arbres ont été préservés pour l'avenir, 5,16 livres de déchets d'origine hydrique ont été évités, 258,6 gallons d'écoulement d'eaux usées ont été épargnés, 54,98 livres de déchets solides n'ont pas été générés, 165,2 livres d'effet de serre ont été évités et 1,0 M de BTU d'énergie ont été économisés.